

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN

FACULTAD DE DERECHO Y CRIMINOLOGÍA

SUBDIRECCIÓN DE POSGRADO



TESIS DOCTORAL

LOS ACUERDOS CONCLUSIVOS COMO FORMA ALTERNATIVA DE SOLUCIÓN DEL  
CONFLICTO HACENDARIO EN MÉXICO

QUE PRESENTA

DANIEL ALBERTO GARZA DE LA VEGA

QUE PARA OBTENER EL GRADO DE

DOCTOR EN MÉTODOS ALTERNOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS

DIRECTOR DE TESIS

DRA. MYRNA ELIA GARCÍA BARRERA

CIUDAD UNIVERSITARIA, SAN NICOLÁS DE LOS GARZA, NUEVO LEÓN, MAYO DEL 2017.

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN

FACULTAD DE DERECHO Y CRIMINOLOGÍA

SUBDIRECCIÓN DE POSGRADO



DOCTORADO EN MÉTODOS ALTERNOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Los integrantes del H. Jurado examinador del alumno:

DANIEL ALBERTO GARZA DE LA VEGA

Hacemos constar que hemos revisado y aprobado la tesis titulada:

“LOS ACUERDOS CONCLUSIVOS COMO FORMA ALTERNATIVA DE SOLUCIÓN DEL CONFLICTO HACENDARIO EN MÉXICO”

FIRMAS DEL HONORABLE JURADO

---

Dra. Myrna Elia García Barrera  
Presidente

---

Dr. Francisco Javier Gorjón Gómez  
Secretario

---

Dr. Arnulfo Sánchez García  
Primer Vocal

---

Dr. Arturo Ojeda Becerra  
Segundo Vocal

---

Dr. José Guadalupe Steele Garza  
Tercer Vocal

Ciudad Universitaria, San Nicolás de los Garza, Nuevo León, a 31 de mayo del 2017.

## Declaración de autenticidad

Declaro solemnemente que el documento que enseguida presento es fruto de mi propio trabajo, y hasta donde estoy enterado no contiene material previamente publicado o escrito por otra persona, excepto aquellos materiales o ideas que por ser de otras personas les he dado el debido reconocimiento y los he citado debidamente en la bibliografía o referencias.

Declaro además que tampoco contiene material que haya sido aceptado para el otorgamiento de cualquier otro grado o diploma de alguna universidad o institución.

Nombre: Daniel Alberto Garza de la Vega

Firma: \_\_\_\_\_

Fecha: 31 de mayo del 2017

## **Agradecimientos**

Al iniciar una tesis doctoral y en la travesía de la misma, el doctorando pasa por un sinfín de caminos emocionales, tortuosos, alegres, oscuros, claros, tristes y felices. Ese es el camino que se disfruta al ver concluida tu investigación, para ello el doctorando va obteniendo más conocimiento teórico, técnico y científico, pero esto es gracias a las aportaciones de tus maestros, que catedra tras catedra, con sus filias y temores inculcaron en cada uno de nosotros su grano de arena, hasta convertirte en un ente ecléctico, sabedor y conocedor de mayor conocimiento, que se va desglosando y perfeccionando con el paso de los capítulos, observándose así, probablemente en un contexto inicial un toque de puerilidad científica, con la madures del tiempo y de tus guías, se observa el cuerpo de la investigación y su culminación, con un discernimiento, cordura, entendimiento, prudencia y sensatez jamás antes imaginada por su doctorando.

Quiero reconocer puntualmente con el debido respeto y gratitud a todas las personas que contribuyeron de manera indirecta o directamente en la culminación de la presente investigación, todo esto debido a la aportación y colaboración de lluvia de ideas que todo doctorando requiere para la culminación de su investigación.

Crear un estilo de escribir, de citar, de construir, de incentivar la autocrítica constructiva, de indagar, de dilucidar, de un sinfín de infinitivos, se plasma a través de un guía o mentor, su pupilo, siempre estará al pendiente de su guía, habido de nuevas enseñanzas, de nuevas palabras, de nuevas críticas, de nuevas experiencias, de nuevos fracasos, de nuevos tropiezos, de nuevos sueños, de nuevos anhelos, de nuevos...

Confiar en tu pupilo, es una corazonada de varios elementos que dilucida el tutor: de empatía, de carisma, de respeto, de admiración, pero, sobre todo de una homologación en los principios básicos de educación y vida. Mi ciclo empezó hace unos ayer, sintiendo como pasa el tiempo galopante, haciendo de sus estragos en lo físico, empapándose en el error y, nutriéndose del conocimiento, mi ciclo termina, agradecido siempre, siempre con mi Maestra, con mi mentora, con mi protectora, con mi guía en este camino tortuoso y doloroso para algunos y un camino delirante y fascinante para otros. Mi ciclo se cierra y comienza uno nuevo, plasmar los conocimientos heredados por mi Maestra a nuevas generaciones...

Le agradezco infinitamente a la Dra. Myrna Elia García Barrera, por hacerme parte de su vida académica, de arroparme y acogerme en los momentos más oscuros de mi travesía doctoral, una líder nata que sabe guiar a sus críos putativos, por todos sus dilectos y sabios consejos. Por todo el apoyo en la realización de esta investigación. Por incentivar a

sus alumnos la investigación y hacerla propia en el camino de la vida. Gracias Dra. Myrna. Gracias por todo.

Al Dr. Francisco Gorjón Gómez por incentivar a sus alumnos a nunca decrecer y creer infinitamente en la preparación como el eslabón principal que todo investigador debe de poseer. Por todas sus atenciones y enseñanzas tanto en la aula como fuera de ella. Gracias Dr. Gorjón.

Al Dr. José Steele Garza, mi gratitud por sus finas atenciones hoy y siempre, comprometido con sus doctorandos para su mejor porvenir. Mención especial y mi gratitud por forjar mi carácter y mi estancia doctoral, al dar guía por sus elocuentes consejos y apoyarme en momentos puntuales a construir la presente investigación. Gracias Dr. Steele.

A la Dra. Karla Annett Cynthia Sáenz López por sus sabios consejos, por ser el primer eslabón del comienzo de nuestra estancia doctoral y por ser el último eslabón en dar culminación a nuestra investigación, agradecido por sus puntuales comentarios siempre certeros, concretos y objetivos, esperando que su espíritu científico, lo tengamos por muchos años más, para cimentar un mayor número y mejores investigadores. Gracias Dra. Sáenz.

Al Dr. Gabriel Gorjón Gómez agradecido por todos los comentarios vertidos durante mi estancia doctoral, por incentivar a buscar la verdad dentro de la ciencia, por alentar en momento difíciles y creer siempre en mi investigación. Gracias Dr. Gabriel.

Al Dr. Paris Alejandro Cabello Tijerina agradeciendo su tiempo y sus aportaciones puntuales a la presente investigación.

A la Dra. Reyna Lizeth Vázquez Gutiérrez agradeciendo siempre sus atenciones con mi persona, por incentivar y motivar en momento difíciles en el camino doctoral, agradecido por su apoyo y atenciones en la construcción de la presente investigación.

Al Dr. Jesús España agradeciendo sus consejos muy puntuales y sus atenciones brindadas dentro de mi estancia doctoral.

Al Dr. Arnulfo Sánchez García agradeciendo su lucidez dentro de la dinámica procesal. Agradeciendo sus puntuales comentarios en la realización de la presente investigación.

Al Dr. Arturo Ojeda Becerra por su tiempo y todas las facilidades brindadas a la culminación de la presente investigación.

A la Lic. Janeth Ortega Paredes Ex-Subdelegada de la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente por todos sus consejos y aportaciones a la presente investigación, por creer en la misma desde los primeros momentos de dilucidar de la investigación, por otorgar los espacios idóneos para concretizar las encuestas y las entrevistas, por todo tu tiempo. Gracias.

Al MDF. Jesús Rodríguez Millan Ex-Delegado de la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente gracias por tus finas atenciones, por concretizar y enfatizar que la presente investigación iba a abrir nuevos bríos y caminos en la presente materia contributiva. Agradeciendo tu tiempo y espacio por las aportaciones vertidas en la presente investigación. Gracias.

Al Dr. David Rodríguez Calderon. Compadre recordando nuestra travesía en el invierno del 2013 que se culmina hoy un verano del 2017. Agradeciendo siempre el apoyo y consejos vertidos en la presente tesis. Recordando por siempre los viajes míticos a través del país. Anécdotas que contaremos más tarde a nuestros primogénitos. Gracias.

A la MDC. Diana Jiménez Cruz gracias por tu apoyo y tu amistad, en momentos alegres de la vida.

A todos mis alumnos de la FacDyC incentivo natural para la mejora continua y personal. En especial a mis becarias Marissa Guajardo y Carmelita Cabriaes por su humilde y desinteresada ayuda.

## Dedicatoria

*Entonces, un precepto breve: Ama y haz lo que quieras; si te callas, hazlo por amor, si gritas, también hazlo por amor, si corriges, también por amor; si te abstienes, por amor. Que la raíz de amor este dentro de ti y nada puede salir sino lo que es bueno.*

*S.A. Homilía VII.*

*Ex toto corde.* A mi madre por toda su comprensión, tolerancia, por su amor y apoyo en momentos complicados y alegres de la vida. Siempre guiando a su crío en busca de la verdad.

*Ex toto corde.* A mi padre por toda su sabiduría plasmada en grandes consejos. La ontogenia recapitula la filogenia, siempre en busca del conocimiento, plasmado en el amor y la humildad.

*Verus amor nullum novit habere modum.* A mis hermanos por sus bienquistos y dilectos consejos, sin ellos, no se cumpliría esta meta.

*Gratis et Amore.* A Haydee Hernández Cavazos la compañera ideal. En agradecimiento por todo su amor y comprensión.

*Tempus fugit amor manet. In Memoriam.* A mi abuela Cristina Espinosa Perea† por ayudarme a dar mis primeros pasos y perder los miedos en el mundo. A mi abuelo Raymundo Garza Perez† por todo su amor desinteresado y por creer y soñar siempre con su nieto. A mi abuela María de Jesús Sánchez Casas por todo su amor.

## ÍNDICE

ABREVIATURAS .....	2
ÍNDICE DE TABLAS.....	4
ÍNDICE DE GRÁFICOS .....	7
INTRODUCCIÓN .....	9
Capítulo I. Metodología .....	13
1.1. Antecedentes .....	13
1.1.1. Antecedentes generales.....	13
1.1.2. Autocorrección.....	14
1.1.3. Autodeterminación .....	16
1.2. Problema.....	17
1.3. Justificación.....	20
1.4. Objetivos .....	22
1.5. Hipótesis.....	22
1.6. Marco Conceptual.....	24
1.7. Modelo de investigación.....	27
1.8. Diseño de la investigación .....	27
1.9. Matriz de Congruencia.....	31
Capítulo II. La solución del conflicto hacendario desde la perspectiva internacional .....	32
2.1. Generalidades de la justicia alternativa en México .....	32
2.2. Accertamento con adesione según la legislación tributaria italiana .....	42
2.3. De la tasación pericial contradictoria, de las actas con acuerdo, de las actas de conformidad según la legislación general tributaria española.....	52
2.4. De la transacción, mediación y conciliación según la Commission Départementale des impôts directs et taxes sur la chiffre d'affaires francesa .....	64
Capítulo III. El conflicto en la relación jurídica hacendaria .....	68
3.1. Aspectos generales .....	68
3.2. Conceptos .....	72
3.3. Elementos contenidos en un modelo conflictual .....	77



3.3.1. Poder: Capacidad de Coacción.....	78
3.3.2. Las necesidades: Búsqueda de Satisfactores .....	78
3.3.3. Los valores: Creencias Centrales.....	79
3.3.4. Los intereses: Objetivos Deseados.....	79
3.3.5. La percepción: Interpretación .....	79
3.3.6. La comunicación: Expresión .....	79
3.3.7. Actores .....	80
3.3.8. Discrepancia .....	80
3.3.9. Poder .....	80
3.3.10. Mapa .....	81
3.3.11. Comunicación.....	81
3.3.12. Cultura.....	81
3.3.13. Miedo .....	81
3.3.14. Intereses.....	82
3.3.15. Emociones .....	82
3.3.16. Sentimientos .....	82
3.4. Génesis y caracterización del conflicto hacendario.....	83
3.5. Modelo del conflicto hacendario en base a la herramienta Análisis de Conflictos por Patrones .....	92
Capítulo IV. Los acuerdos conclusivos forma alternativa de solución del conflicto hacendario en México .....	101
4.1. Análisis sustantiva de los acuerdos conclusivos en México .....	101
4.2. Análisis de la naturaleza jurídica procedimental de los acuerdos conclusivos en base a los Lineamientos que regulan el procedimiento para la adopción de acuerdos conclusivos ante la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente.....	104
4.3. Análisis de la naturaleza jurídica de las facultades sustantivas, del estatuto orgánico y criterios normativos de la PRODECON en base a los acuerdos conclusivos. Análisis jurídico del código y reglamento fiscal de la federación en los acuerdos conclusivos. .	115
4.3.1. Reglamento del Código Fiscal de la Federación se regulan en el Capítulo VII, artículos 71 y 72. ....	143

4.3.2. El Estatuto Orgánico de la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente, en los artículos 5, Apartado A., fracción I, inciso a.....	147
4.3.3. Alcances del criterio 5/2012/CTN/CN (Aprobado 8va.Sesión Ordinaria 17/08/2012. Última modificación 4ta.Sesión Ordinaria 12/04/2013 apegado a los acuerdos conclusivos .....	149
4.3.4. Alcances del criterio 4/2013/CTN/CN (Aprobado 5ta.Sesión Ordinaria 09/05/2013) apegado a los acuerdos conclusivos.....	150
4.3.5. Alcances del criterio (Aprobado 6ta.Sesión Ordinaria 14/06/2013) apegado a los acuerdos conclusivos .....	152
4.3.7. Alcances del criterio 5/2014/CTN/CN (Aprobado 4ta. Sesión Ordinaria 25/04/2014) apegado a los acuerdos conclusivos.....	155
4.3.8. Alcances del criterio 6/2014/CTN/CN (Aprobado 4ta. Sesión Ordinaria 25/04/2014) apegado a los acuerdos conclusivos.....	155
4.3.9. El amparo y el juicio de nulidad en los acuerdos conclusivos .....	156
4.4. La mediación en los acuerdos conclusivos frente a la ciencia.....	156
Capítulo V. Los acuerdos conclusivos analizados desde las características de la mediación, conciliación y arbitraje.....	161
5.1 Características de la mediación y conciliación.....	161
5.2. Características del arbitraje .....	165
5.3. Características de los acuerdos conclusivos .....	178
5.4. Procedimiento de mediación y conciliación abreviado. Esquema comparativo de los acuerdos conclusivos .....	183
5.5. Procedimiento de arbitraje abreviado. Esquema comparativo de los acuerdos conclusivos.....	192
Capítulo VI. La voluntariedad y la manifestación de la voluntad en los acuerdos conclusivos desde la óptica procesal .....	213
6.1. La voluntariedad como principio rector de los acuerdos conclusivos.....	213
6.2. La manifestación de la voluntad y su repercusión procesal en los acuerdos conclusivos.....	219
6.3. El interés y su relevancia de la voluntariedad en el proceso mental previo a la ratificación del acuerdo conclusivo .....	228

6.4. La perspectiva del miedo ante la autoridad hacendaria. La confianza en los acuerdos conclusivos característica sine qua non como elemento incentivador a una cultura de paz.....	232
Capítulo VII. La flexibilidad instrumento para la construcción del dialogo en los acuerdos conclusivos.....	240
7.1. La flexibilidad y el aspecto conciliativo como principio rector de los acuerdos conclusivos.....	240
7.2. La flexibilidad y la empatía en la ausencia de formalismos y solemnidades procesales en la justicia alternativa.....	245
7.3. Estrés y fobia social características antagónicas de los acuerdos conclusivos. La seguridad jurídica característica positiva de la justicia alternativa .....	251
7.4. La flexibilidad y la comunicación asertiva como principio regulatorio en ausencia de la autonomía de la potestad jurisdiccional .....	256
Capítulo VIII. Análisis de los acuerdos conclusivos como política pública .....	263
8.1. La técnica de valoración económica y la recaudación como política pública en los acuerdos conclusivos .....	263
8.2. Los acuerdos conclusivos como derecho regulativo .....	268
8.3. El acuerdo conclusivo y la cultura de paz como política pública.....	274
8.4. Principio de generalidad, igualdad, proporcionalidad y equidad en los acuerdos conclusivos como política pública .....	283
Capítulo IX. Comprobación científica de la investigación .....	289
9.1. Comprobación cualitativa .....	289
9.1.1. Prueba piloto .....	289
9.1.2. Población y universo .....	289
9.1.3. Resultado del pilotaje.....	292
9.1.4. Instrumento cualitativo definitivo .....	293
9.1.5. Selección, criterios y características de la población en el ámbito cualitativo.	296
9.1.6. Petición de entrevista a la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente .....	297
9.2. Resultados del instrumento cualitativo .....	300
9.2.1. Descripción del instrumento cualitativo .....	304

9.2.2. Análisis del resultado cualitativo .....	305
Capítulo X. Comprobación científica de la investigación .....	321
10.1. Comprobación cuantitativa .....	321
10.1.1. Prueba piloto.....	323
10.1.2. Población y universo del pilotaje. ....	324
10.1.3. Resultado del pilotaje.....	324
10.2. Instrumento cuantitativo definitivo .....	326
10.2.1. Selección, muestreo, tipos de muestreo, criterios y características de la población en el ámbito cuantitativo .....	326
10.2.2. Petición de encuesta a la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente a contribuyentes que hayan suscrito un acuerdo conclusivo en el periodo 2014-2016. ....	328
10.2.3. Encuesta efectiva. Desarrollo e implementación. ....	329
10.2.4. Justificación a la población de la encuesta definitiva .....	332
10.3. Resultados del instrumento cuantitativo .....	335
10.3.1. Método y participantes.....	335
10.3.2. Instrumento.....	339
10.3.3. Procedimiento.....	340
10.3.4. Consistencia interna y descripción de los ítems .....	343
10.3.5. Resultado.....	344
Capítulo XI. Discusión de resultados .....	384
11.1. Discusión sobre el ámbito Cualitativo .....	384
11.2. Discusión sobre el ámbito Cuantitativo .....	385
Capítulo XII. Conclusiones .....	388
12.1. Estudio y desarrollo .....	388
12.2. Propuestas .....	397
12.3. Corroboración científica .....	400
12.3.1. Conclusiones sobre la hipótesis I. Voluntariedad. ....	400
12.3.2. Confianza.....	401

12.3.3. Interés .....	402
12.3.4. Conclusiones sobre la hipótesis II. Flexibilidad. ....	403
12.3.5. Empatía .....	403
12.3.6. Estrés-Angustia.....	404
12.3.7. Conclusiones sobre la hipótesis III. Política Pública.....	404
12.3.8. Valoración económica recaudativa.....	405
12.3.9. Cultura cívica-contributiva .....	405
Referencias .....	408
Anexos.....	451
1. Cuestionario. Dialogo para entrevista semiestructurada a expertos de la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente. Delgación Nuevo León. ....	451
2. Encuesta. Percepciones de los Contribuyentes sobre el sentir y la interacción que representa el Servicio de Administración Tributaria en la relación acreedor-deudor y la percepción general de los derechos de los contribuyentes, la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente y los acuerdos conclusivos como método alternativo para resolver el diferendo.....	452
3. Escrito presentado a la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente Delegación Nuevo León de Petición de participación. ....	454
4. Escrito presentado a la Administración Local de Auditoria Fiscal de Monterrey, Nuevo León.....	455
5. Escrito de contestación de petición de información pública de la Administración Local de Auditoria Fiscal de Monterrey, Nuevo León .....	457
6. Escrito presentado a la Administración Local de Auditoria Fiscal de Guadalupe, Nuevo León.....	461
7. Escrito de contestación de petición de información pública de la Administración Local de Auditoria Fiscal de Guadalupe, Nuevo León.....	463
8. Escrito presentado a la Administración Local de Auditoria Fiscal de San Pedro Garza García, Nuevo León. ....	467
9. Escrito de contestación de petición de información pública de la Administración Local de Auditoria Fiscal de San Pedro Garza García, Nuevo León.....	469

10. Escrito de información pública presentado ante la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente Delegación Nuevo León. ....	473
11. Escrito de contestación de información pública presentado ante la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente Delegación Nuevo León. ....	474
12. Escrito de petición de información pública al Servicio de Administración Tributaria en el Estado de Nuevo León. ....	477
13. Escrito de contestación de petición de información pública del Servicio de Administración Tributaria en el estado de Nuevo León. ....	478
14. Escrito de petición de información pública a la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente delegación Nuevo León. Información de Valoración Económica-Recaudativa según los acuerdos conclusivos firmados, suscritos y ratificados según los ejercicios 2014, 201 y 2016.....	480
15. Escrito de contestación de petición de información pública a la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente delegación Nuevo León. Información de Valoración Económica-Recaudativa según los acuerdos conclusivos firmados, suscritos y ratificados según los ejercicios 2014, 201 y 2016. ....	485

## **ABREVIATURAS**

AA:	Acuerdos Conclusivos
CFDI:	Comprobante Fiscal Digital por Internet
CFF:	Código Fiscal de la Federación
CHCP	Comisión de Hacienda y Crédito Público
CONAMED:	Comisión Nacional de Arbitraje Médico
CONDUSEF:	Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros
DM:	Decreto Ministerial
EF:	Ejecutivo Federal
FTS:	Fast Track Settlement
FIEL:	Firma Electrónica Avanzada
IRS:	Internal Revenue Service
JOCSHCP:	Jefe de la Oficina de Coordinación del Secretario de Hacienda y Crédito Público
JSAT:	Jefe del Servicio de Administración Tributaria
LB&I:	Large Business and International/Division/Appeals
LCF:	Ley de Coordinación Fiscal
LEF:	Ley de Egresos de la Federación
LFDC:	Ley Federal de los Derechos de los Contribuyentes
LFPRH:	Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria
LGC:	Ley General de Contabilidad
MDCFF	Mesa Directiva en materia de Código Fiscal de la Federación

MASC:	Métodos Alternos de Solución de Conflictos
MASD:	Métodos Alternos de Solución de Diferendos
PAE:	Procedimiento Administrativo de Ejecución
PRODECON:	Procuraduría de la Defensa del Contribuyente
PROFECO:	Procuraduría de la Defensa del Consumidor
RDL:	Real Decreto de Ley
RDP:	Real Decreto Presidencial
RH:	Reforma Hacendaria
SAT:	Servicio de Administración Tributaria
SHCP:	Secretaria de Hacienda y Crédito Publico
SubIng:	Subsecretario de Ingresos
TIC:	Tecnologías de la Información y Comunicación
TFJFA:	Tribunal Federal de Justicia Fiscal y Administrativa



## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Creación propia. Operacionalización de la hipótesis.....	23
Tabla 2. Matriz de Congruencia.....	31
Tabla 3. Conflicto político, social, económico y de seguridad.....	88
Tabla 4. Análisis de las características, naturaleza y principios de la negociación, mediación, conciliación y arbitraje con respecto a los acuerdos conclusivos. ....	205
Tabla 5. Categorización de variables en el pilotaje cualitativo. ....	290
Tabla 6. Categorización, indicadores y codificación del pilotaje cualitativo.....	291
Tabla 7. Categorización de las variables. Instrumento definitivo. ....	294
Tabla 8. Codificación de las variables. Instrumento final.....	299
Tabla 9. Cuestionario. Entrevista semiestructurada. ....	300
Tabla 10. Resultados Descomposición de la variable en función con del fenómeno estudiado.....	301
Tabla 11. Comportamiento de las variables en nuestro estudio desde la perspectiva cualitativa. ....	303
Tabla 12. Indicador numérico de menciones de variable en la entrevista semiestructurada.....	305
Tabla 13. Indicador numérico de menciones de variable en la entrevista semiestructurada.....	308
Tabla 14. Indicador numérico de menciones de variable en la entrevista semiestructurada.....	310
Tabla 15. Indicador numérico de menciones de variable en la entrevista semiestructurada.....	313
Tabla. 16. Número de contribuyentes registrados en el padrón de contribuyentes del Servicio de Administración Tributaria en el estado de Nuevo León. ....	336
Tabla. 17. Número de contribuyentes auditados en el padrón de contribuyentes del Servicio de Administración Tributaria. Administración Desconcentrada de Auditoría Fiscal de Monterrey.....	337
Tabla. 18. Número de contribuyentes auditados en el padrón de contribuyentes del Servicio de Administración Tributaria. Administración Desconcentrada de Auditoría Fiscal de Guadalupe. ....	337

Tabla. 19. Número de contribuyentes auditados en el padrón de contribuyentes del Servicio de Administración Tributaria. Administración Desconcentrada de Auditoría Fiscal de San Pedro Garza García. ....	337
Tabla. 20. Número de contribuyentes que han suscrito un acuerdo conclusivo en la delegación Nuevo León de la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente. ....	337
Tabla. 21. Número total de contribuyentes del ejercicio fiscal 2014 que han suscrito un acuerdo conclusivo en la delegación Nuevo León de la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente en base a la totalidad de auditorías, compulsas, revisión de gabinete o revisiones electrónicas. ....	338
Tabla. 22. Número total de contribuyentes del ejercicio fiscal 2015 que han suscrito un acuerdo conclusivo en la delegación Nuevo León de la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente en base a la totalidad de auditorías, compulsas, revisión de gabinete o revisiones electrónicas. ....	338
Tabla. 23. Número total de contribuyentes del ejercicio fiscal 2016 que han suscrito un acuerdo conclusivo en la delegación Nuevo León de la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente en base a la totalidad de auditorías, compulsas, revisión de gabinete o revisiones electrónicas. ....	339
Tabla. 24. Fiabilidad de variables con porcentaje de Alfa de Cronbach. ....	340
Tabla. 25. Estadística anual de los conflictos hacendarios según la Administración de Auditoría Fiscal de Monterrey, Guadalupe y San Pedro Garza García, Nuevo León. ....	342
Tabla 26. Medición porcentual anual de los conflictos hacendarios según la Administración de Auditoría Fiscal de Monterrey, Guadalupe y San Pedro Garza García, Nuevo León. Ratificados desde el ámbito de la suscripción del acuerdo conclusivo en la Delegación Nuevo León.....	342
Tabla 27. Estadística generalizada de acuerdos conclusivos suscritos y ratificados según el ejercicio fiscal 2014, 2015 y 2016 en la Delegación PRODECON Nuevo León. ....	343
Tabla 28. Consistencia interna y descripción de Ítems. ....	343
Tabla 29. Medición porcentual Ítem 1. Confianza. ....	345
Tabla 30. Medición porcentual Ítem 18. Confianza II. ....	346
Tabla 31. Medición porcentual Ítem 20. Confianza III. ....	347
Tabla 32. Medición porcentual Ítem 2. Interés. ....	348
Tabla 33. Medición porcentual Ítem 9. Interés II. ....	349
Tabla 34. Medición porcentual Ítem 10. Interés III. ....	350

Tabla 35. Medición porcentual Ítem 11. Interés IV.....	351
Tabla 36. Medición porcentual Ítem 12. Interés V.....	352
Tabla 37. Medición porcentual Ítem 3. Miedo.....	355
Tabla 38. Medición porcentual Ítem 4. Seg. Jur.....	355
Tabla 39. Medición porcentual Ítem 6. Ang. Estrés.....	356
Tabla 40. Medición porcentual Ítem 7. Ang. Estrés II.....	357
Tabla 41. Medición porcentual Ítem 8. Seg. Jur. II.....	358
Tabla 42. Medición porcentual Ítem 8. Ang. Estrés. II.....	359
Tabla 43. Medición porcentual Ítem 13. Seg. Jur. III.....	360
Tabla 44. Medición porcentual Ítem 23. Seg. Jur. IV.....	361
Tabla 45. Medición porcentual Ítem 24. Seg. Jur. V.....	362
Tabla 46. Medición porcentual Ítem 5. Empatía.....	364
Tabla 47. Medición porcentual Ítem 19. Empatía II.....	365
Tabla 48. Medición porcentual Ítem 22. Empatía III.....	366
Tabla 49. Medición porcentual Ítem 14. Comaser.....	369
Tabla 50. Medición porcentual Ítem 15. Com. Ase. II.....	369
Tabla 51. Medición porcentual Ítem 16. Com. Ase. III.....	370
Tabla 52. Medición porcentual Ítem 21. Cul. Paz.....	371
Tabla 53. Medición porcentual Ítem 27. Cul. Paz. II.....	372
Tabla 54. Medición porcentual Ítem 28. Cul. Paz. III.....	373
Tabla 55. Medición porcentual Ítem 30. Cul. Paz. IV.....	374
Tabla 56. Medición porcentual Ítem 41. Val. E. R.....	377
Tabla 57. Medición porcentual Ítem 26. Val. E. R. II.....	378
Tabla 58. Medición porcentual Ítem 29. Val. E. R. III.....	379
Tabla 59. Medición porcentual Ítem 31. Cul. Paz. IV.....	380
Tabla 60. Medición porcentual Ítem 32. Pol. Pub. II.....	381
Tabla 61. Recaudación y valoración económica recauativa según los acuerdos conclusivos suscritos en los ejercicios fiscales 2014, 2015 y 2016 en la Delegación PRODECON Nuevo León.....	382

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Autocorrección. Creación Propia. ....	15
Gráfico 2. Autodeterminación. Creación propia. ....	17
Gráfico 3. Problemática. Conflicto Hacendario. Creación propia. ....	20
Gráfico 4. Caracterización del Conflicto Hacendario. Creación propia. ....	100
Gráfico 5. Indicador del resultado obtenido en la interpretación de la entrevista 1 del grupo 1.....	306
Gráfico 6. Indicador del resultado obtenido en la interpretación de la entrevista 2 del grupo 1.....	308
Gráfico 7. Indicador del resultado obtenido en la interpretación de la entrevista 3 del grupo 1.....	311
Gráfico 8. Indicador del resultado obtenido en la interpretación de la entrevista 4 del grupo 1.....	314
Gráfico 9. Indicador del resultado generalizado obtenido en la interpretación de las entrevistas efectuadas a la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente.....	316
Gráfico 10. Medición Ítem 1. Confianza. ....	345
Gráfico 11. Medición Ítem 18. Confianza II. ....	346
Gráfico 12. Medición Ítem 20. Confianza III. ....	347
Gráfico 13. Medición generalizada de la confianza de los contribuyentes hacia las autoridades hacendarias y la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente.....	348
Gráfico 14. Medición Ítem 2. Interés.....	349
Gráfico 15. Medición Ítem 9. Interés II.....	350
Gráfico 16. Medición Ítem 10. Interés III.....	351
Gráfico 17. Medición Ítem 11. Interés IV. ....	352
Gráfico 18. Medición Ítem 12. Interés V. ....	353
Gráfico 19. Medición del interés y percepción de los contribuyentes hacia las autoridades hacendarias y la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente. ....	354
Gráfico 20. Medición Ítem 3. Miedo. ....	355
Gráfico 21. Medición Ítem 4. Seg. Jur.....	356
Gráfico 22. Medición Ítem 6. Ang. Estrés. ....	357
Gráfico 23. Medición Ítem 7. Ang. Estrés II. ....	358

Gráfico 24. Medición Ítem 8. Seg. Jur. II.....	359
Gráfico 25. Medición Ítem 8. Ang. Estrés. II. ....	360
Gráfico 26. Medición Ítem 13. Seg. Jur. III.....	361
Gráfico 27. Medición Ítem 23. Seg. Jur. IV. ....	362
Gráfico 28. Medición Ítem 24. Seg. Jur. V. ....	363
Gráfico 29. Medición de la percepción del miedo como ente fisiológico negativo indicador regulatorio del estrés y la angustia que percibe el contribuyente en la relación del conflicto hacendario en México. ....	364
Gráfico 30. Medición Ítem 5 Empatía.....	365
Gráfico 31. Medición Ítem 19. Empatía II.....	366
Gráfico 32. Medición Ítem 22. Empatía III.....	367
Gráfico 33. Medición de la empatía dentro del conflicto hacendario generando una relación basada en la confianza hacia las autoridades hacendarias.....	368
Gráfico 34. Medición Ítem 14. Com. Ase.....	369
Gráfico 35. Medición Ítem 15. Com. Ase. II.....	370
Gráfico 36. Medición Ítem 16. Com. Ase. III.....	371
Gráfico 37. Medición Ítem 21. Cul. Paz. ....	372
Gráfico 38. Medición Ítem 27. Cul. Paz. II. ....	373
Gráfico 39. Medición Ítem 28. Cul. Paz. III. ....	374
Gráfico 40. Medición Ítem 30. Cul. Paz. IV. ....	375
Gráfico 41. Medición de la cultura cívica-contributiva y la interacción directa basada en la comunicación asertiva genera una optimización en el procedimiento del acuerdo conclusivo en México. ....	376
Gráfico 42. Medición Ítem 25. Val. E. R. ....	377
Gráfico 43. Medición Ítem 26. Val. E. R. II. ....	378
Gráfico 44. Medición Ítem 29. Val. E.R. III.....	379
Gráfico 45. Medición Ítem 31. Pol. Pub.....	380
Gráfico 46. Medición Ítem 32. Pol. Pub. II.....	381
Gráfico 47. Medición de la implementación de la política pública en materia hacendaria con respecto a la justicia alternativa.....	382
Gráfico 48. Estadística general de la encuesta aplicada. ....	383

## INTRODUCCIÓN

La presente tesis doctoral consiste en un modelo teórico-práctico en la materia fiscal en México, utilizando la justicia alternativa como un medio idóneo para establecerlo, y crear una cultura contributiva apegada a derecho, respetando las garantías de los contribuyentes y el debido proceso, otorgando en su máxima expresión las garantías de audiencia y economía procesal. El modelo propuesto está conformado por la voluntariedad y la comunicación como ejes fundamentales de la relación procedimental. La primera parte está compuesta por el elemento que concretaría la adopción de la figura denominada acuerdo conclusivo, que da el nacimiento al procedimiento propiamente manifestado, lugar donde se manifestarán las características de los acuerdos conclusivos.

En el segundo elemento se produce la certeza de un seguimiento de contacto directo, otorga un procedimiento modernizado, el contribuyente tendrá igualdad y actuación procesal, objeto principal que no se contempla o se crea ese vínculo en la relación adversarial. Los avances económicos, políticos y sociales, genera una modernización cultural, esta depende de generar modelos de resolver conflictos utilizando la modernización intelectual y no el amplio mundo de la vida adversarial. Se recomienda el promover la cultura de justicia alternativa en la presente investigación para la ampliación del acervo bibliográfico y cultural. La intención de la presente investigación versará en lo siguiente:

En el primer capítulo denominado descripción del problema de investigación, se visualizará el modelo metodológico a seguir, la sistemática y métodos desarrollados para darle soporte científico a la presente tesis, las variables que se utilizarán en el desarrollo de la presente investigación y demás consideraciones como el diseño, los objetivos y el desarrollo del marco teórico que soportaran y avalarán nuestras variables de estudio.

En el segundo capítulo se plantean los antecedentes generales que enmarcan nuestro fenómeno de estudio, se contemplan las generalidades, antecedentes y la evolución de la

justicia alternativa, sobre la evolución de los sistemas fiscales y los órganos que establecen la relación jurídico-tributaria en nuestro fenómeno de estudio. Con ello le damos al lector la pauta para observar la evolución y la implementación de la justicia alternativa como medio eficaz para resolver diferendos en la materia jurídica-contributiva. Se centrará al abordar las figuras Accertamento con adesione según la legislación tributaria italiana. De la tasación pericial contradictoria, de las actas con acuerdo, de las actas de conformidad según la legislación general tributaria española. Fast Track Settlement, Post-Appeals Mediation según la legislación general tributaria estadounidense. De la transacción, mediación y conciliación según la Commission Départementale des impôts directs et taxes sur la chiffre d'affaires francesa. Analizando la teoría, el estudio formal y dogmático, sus alcances, la naturaleza jurídica procedimental de esta figura. Dentro de este estudio surge la comparación entre estos modelos de resolver el conflicto tributario, como México, Italia, Estados Unidos, Francia y España, países vanguardistas que han implementado un MASC en materia fiscal, para abordarlo, se analizarán las similitudes y diferencias, con ello se propondrá un modelo ecléctico acorde a la situación económica, política y financiera del Estado mexicano.

En el tercer capítulo abordaremos la temática del conflicto como teoría, representando el esquema, elementos y características que definen el conflicto, aportando un modelo hipotético del conflicto en materia hacendaria, ratificando la postura del modelo antes descrito basado en la experiencia de la herramienta denominada Análisis de Conflictos por Patrones y con ello verificar las implicaciones formales y sistemáticas que conlleva abordar el conflicto en materia fiscal y con esto nos permitirá tener una visión que permitirá verificar cómo resolver el conflicto tributario así como los beneficios posibles al implementar el uso de los Acuerdos Conclusivos en México.

En el cuarto capítulo se abordará el eje central de la presente investigación, los acuerdos conclusivos forma alternativa de solución de conflictos en México, donde se analizará la teoría, el estudio formal y dogmático, sus alcances, la naturaleza jurídica procedimental, así mismo, se analizarán las facultades sustantivas de la Procuraduría de la Defensa del

Contribuyente , el análisis del código fiscal de la federación y su reglamento, se estudiará el estatuto orgánico de la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente y sus alcances en los acuerdos conclusivos, se estudiarán los alcances de los criterios normativos emanados de la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente hacia los acuerdos conclusivos.

En el quinto capítulo se abordará un esquema comparativo entre los Acuerdos Conclusivos y los Métodos Alternos de Solución de Conflictos más utilizados en la praxis consuetudinaria como la mediación, conciliación y el arbitraje. Analizando las características de cada elemento antes descrito y analizar dentro del esquema comparativo a que se asimila el Acuerdo Conclusivo, proponiendo su esquematización y sistematización y agregarlo a la gama de Métodos Alternos de Solución de Conflictos. Así como el estudio procedimental de la contravención judicial, un estudio comparativo entre las características de los modelos de mediación y arbitraje y colocar a los acuerdos conclusivos como modelo alternativo apegado a cualquiera de sus características, así como estudio comparativo entre las características de los modelos de resolver conflictos del arbitraje en dependencias administrativas en México y los Acuerdos Conclusivos.

El sexto capítulo forma parte de nuestra sustentación de las variables de estudio, en donde la voluntariedad como eje rector de los acuerdos conclusivos pretende observarse desde la perspectiva objetiva de los MASC aunado a la postura tradicional de la voluntariedad y manifestación de la voluntad y sus repercusiones jurídicas desde la óptica de la vinculación de la peticitación y la aceptación de la postura para crear o transferir obligaciones.

El séptimo capítulo forma parte de nuestra sustentación de las variables de estudio, se estudiará a la flexibilidad desde la perspectiva formalista, es decir, los MASC nos manifiestan que la flexibilidad es la ausencia estricta de formalidades procesales y que las partes pueden acordar en su momento las reglas que regirían el mecanismo, pero en nuestro estudio los acuerdos conclusivos si bien son un MASC están regidos por una o varias formalidades para su inicio y conclusión, se estudiarán desde la óptica de la garantía



regulatoria de la economía procesal y en ausencia de la autonomía de la potestad jurisdiccional.

El octavo capítulo forma parte de nuestra sustentación de las variables de estudio y se estudiará a la política pública desde la perspectiva de la técnica de valoración económica como derecho útil o derecho regulativo, que si bien es cierto, la materia contributiva es por antonomasia rígida, heterodoxa y siempre apegada a estrictos procedimientos, los acuerdos conclusivos nos mostrarán el grado de aplicación, sujeción y satisfacción por parte del contribuyente hacia la autoridad fiscalizadora.

Dentro de los capítulos IX, X, XI y XII respectivamente nos encontramos con el proceso de comprobación metodológico, su análisis y conclusiones.

## **Capítulo I. Metodología**

### **1.1. Antecedentes**

Con la finalidad de comprender los antecedentes que enmarcan este trabajo de investigación se presenta a continuación una síntesis de lo más relevante sobre los Acuerdos Conclusivos, dándole nacimiento a una nueva etapa procedimental en nuestro derecho tributario mexicano, así mismo otorgándole el alcance histórico de los elementos antes descritos previamente. Así mismo se establece un marco histórico con respecto a nuestro modelo comparativo de estudio.

Debemos comentar que en la materia jurídica-administrativa en donde el derecho fiscal forma parte, por razones que contempla un número importante de ramas a saber cómo las económicas, administrativas, laborales, contables, financieras es complejo que se puedan resolver los conflictos de esta índole con un método alternativo de solución de conflictos, por lo que en este apartado observamos los primeros cimientos con respecto a nuestro fenómeno de estudio.

#### **1.1.1. Antecedentes generales**

En México la mediación, negociación y conciliación hacia 10 o 15 años atrás era un tópico vanguardista, aunado a esto más en la materia fiscal, dentro de las legislaciones locales tenemos que en el Estado de México, está a la vanguardia con un modelo de Mediación, Conciliación o Promoción de Paz con autoridades fiscales-administrativas, con el objeto de modernizar, garantizar plenamente la seguridad jurídica de los gobernados, en contra de abusos o actos irregulares de la autoridad, en los dos niveles de gobierno locales que son estatal y municipal y de sus organismos auxiliares.

Según el artículo 265 del Código de Procedimientos Administrativos para el Estado de México “señala que en cualquier momento de la tramitación del proceso las partes pueden llegar a arreglos conciliatorios que pongan fin a los conflictos, siempre y cuando no sean contrarios al derecho, a la moral y a las buenas costumbres y éstos convenios aprobados por los Magistrados pueden elevarse a la categoría de sentencia” (García & Garza, 2015).

En lo que respecta ese es un antecedente convincente en que la mediación o conciliación se puede prever en la materia fiscal-administrativa. Ahora bien, la mayoría de las legislaciones de las entidades federativas en México, no prevén esta figura, que encadenaría una acción positiva en pro del contribuyente o gobernado.

Con la reforma del 22 de diciembre de 1997 con respecto a la Ley de Comercio Exterior “preveía ya una forma de solucionar los conflictos en prácticas desleales –antidumping– contenidas en tratados internacionales de aspecto comercial en los que México sea parte” (García & Garza, 2015).

En la adición del 10 de febrero del 2004 con respecto a la Ley Ambiental del Distrito Federal “mencionaba que las infracciones contenidas en el artículo 201 del mismo ordenamiento podían ser recurridas a los mecanismos de solución alternativa y ponía como ejemplo la mediación, arbitraje y la conciliación” (García & Garza, 2015).

Dentro del marco de la Gaceta Oficial del Distrito Federal publicada el día 8 de enero del 2008 en la Ley de Justicia Alternativa del Tribunal Superior de Justicia para el Distrito Federal “se fija el propósito de regular la mediación siempre y cuando recaigan sobre derechos de disposición libre y sin que afecten el orden público” (García & Garza, 2015).

En el mismo tenor la legislación de la entidad federativa de Sonora en la numeral 161 publicada el 7 de abril del 2008 “se establecen mecanismos similares a la legislación del Distrito Federal” (García & Garza, 2015).

### **1.1.2. Autocorrección**

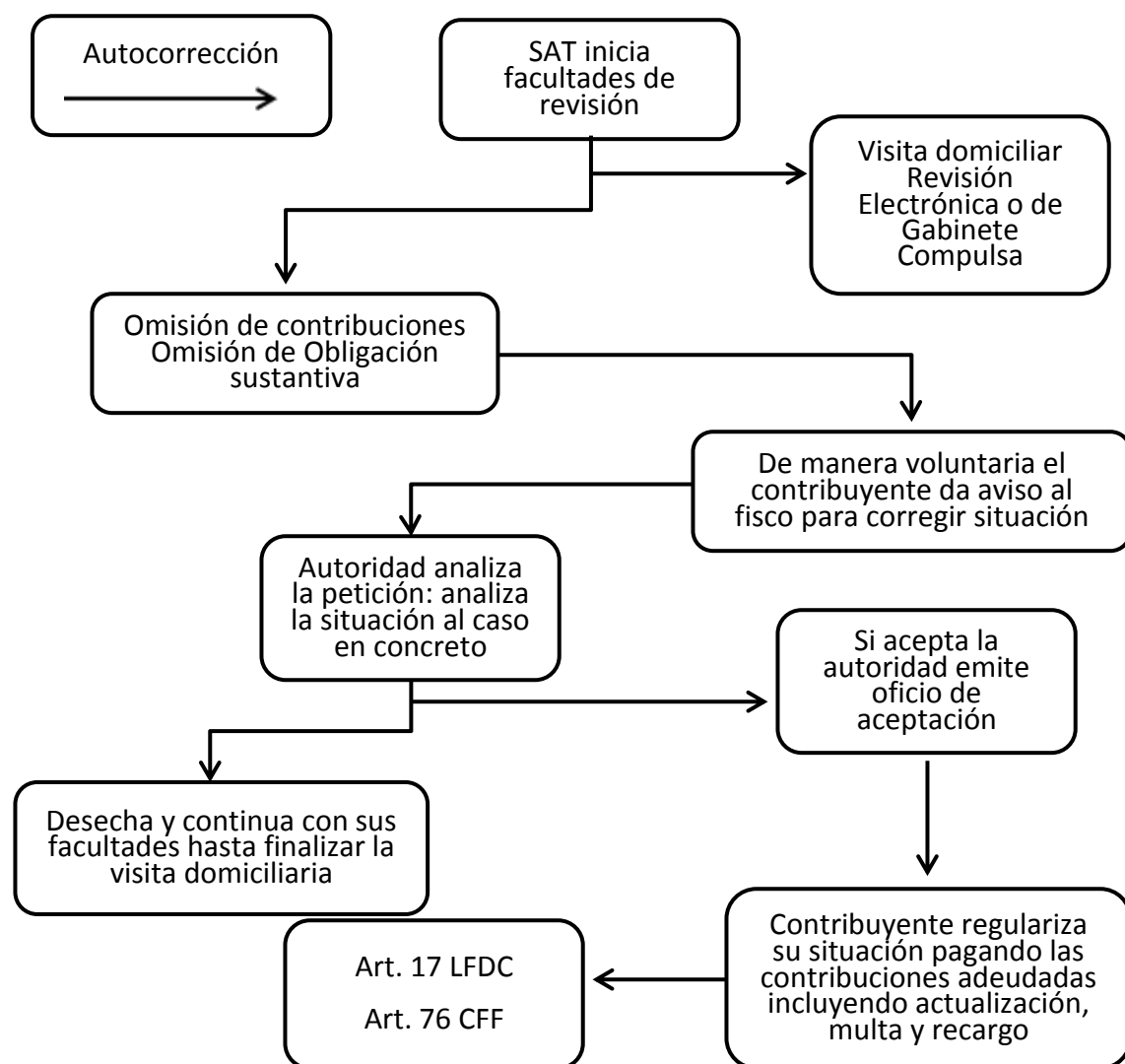
Si bien es cierto que la autocorrección no es un método alternativo de solución de conflictos es menester mencionarlo debido a que es una de las figuras que contempla el código fiscal de la federación como un derecho de autorregulación voluntaria, antes de que la autoridad estima satisfacer su derecho a la revisión exhaustiva del cumplimiento de obligaciones fiscales específicamente hablando de los impuestos declarados y retenidos.

Como se dijo anteriormente que la autocorrección no es un método alternativo de solución de conflictos, si es una prerrogativa que permite a los contribuyentes corregir -motu proprio- su situación fiscal antes de que la autoridad les notifique la resolución determinante de los créditos fiscales, pues no hay que olvidar que en términos de las disposiciones legales aplicables es obligación de los contribuyentes efectuar la determinación de su situación fiscal y en todo caso, efectuar el pago de los tributos que corresponda; por ende, los contribuyentes tienen ese derecho a efecto de cumplir con sus obligaciones tributarias, aun iniciadas las facultades de comprobación de que se trate.

El derecho de autocorrección fiscal debe interpretarse a la luz del principio pro homine que implica la búsqueda del mayor beneficio para la persona, pues debe acudir a una interpretación extensiva cuando se trata de derechos fundamentales protegidos y, por el contrario, a la interpretación más restringida, cuando se trata de establecer límites a su ejercicio.

Así pues que, “la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente en una opinión establece que la autocorrección según los artículos 2, fracción XIII y 14 de la Ley Federal de los Derechos del Contribuyente, debe permitírsele a los contribuyentes en principio y cuando no exista un impedimento jurídico o material para ello, corregir todo tipo de obligaciones fiscales, sustantivas y formales, que incidan de alguna manera en su situación fiscal, con el propósito de que ésta se ajuste plenamente a la ley” - Acuerdo de No Aceptación de Recomendación. Recomendación 29/2012. México, D.F, a 23 de Noviembre del 2012- (Acuerdo de No Aceptación de Recomendación., 2012).

Gráfico 1. Autocorrección. Creación Propia.



Fuente. Creación Propia.

### **1.1.3. Autodeterminación**

La autodeterminación de las contribuciones parte de un principio de buena fe, el cual permite al contribuyente declarar voluntariamente el monto de sus obligaciones tributarias.

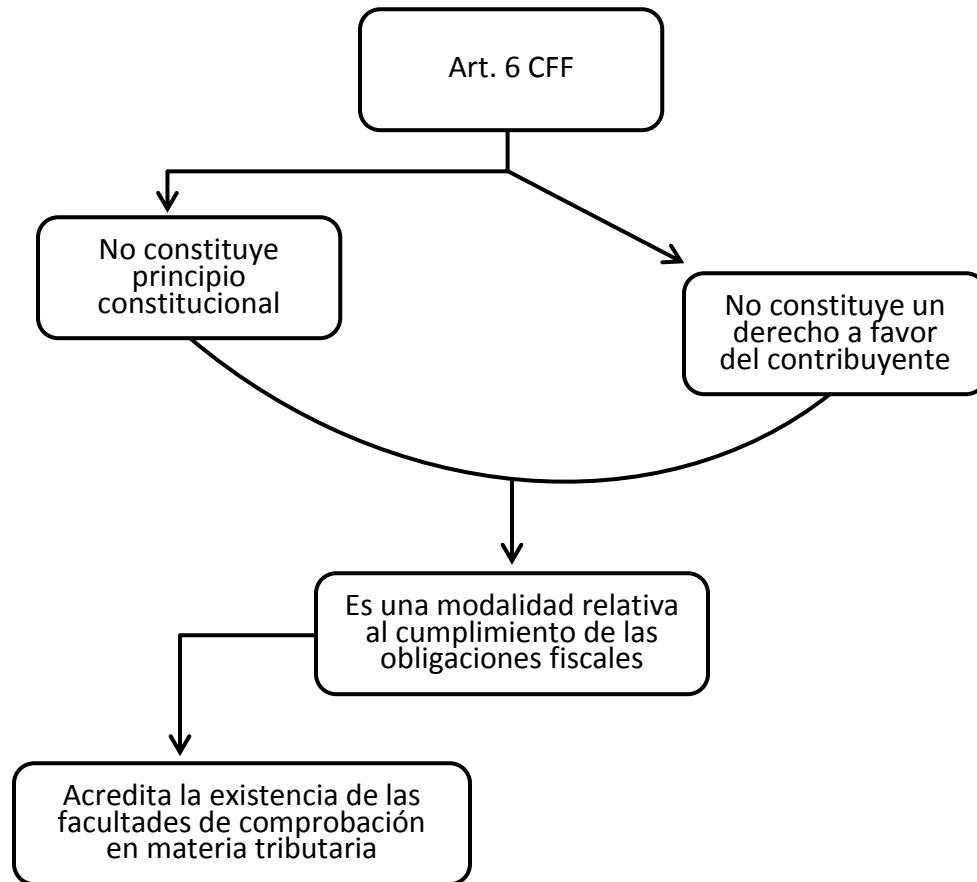
Si bien es cierto que la autodeterminación no es un método alternativo de solución de conflictos ni es un derecho, es menester mencionar que podemos manifestarlo como un método subjetivo por parte del contribuyente a regularizar su situación fiscal. Aquí reza el principio de buena fe y voluntariedad manifiesta en los métodos alternos de solución de conflictos para cumplir cabalmente con sus obligaciones fiscales.

La interpretación del artículo 6 del Código Fiscal de la Federación pone de relieve que la referida autodeterminación no constituye un reflejo de algún principio constitucional, esto es, no se trata de un derecho a favor del contribuyente, sino de una modalidad relativa al cumplimiento de sus obligaciones fiscales, cuya atención supervisa la autoridad fiscal, como lo acredita la existencia de las facultades de comprobación en materia tributaria. - Naturaleza de la autodeterminación de contribuciones. La autodeterminación de contribuciones no es un derecho del contribuyente sino la forma en que se da cumplimiento a una obligación.

El citado precepto dispone que corresponda a los contribuyentes determinar las contribuciones a su cargo, salvo disposición expresa en contrario. “Consecuentemente, en el causante recae la obligación de determinar, en cantidad líquida, las contribuciones a enterar, mediante operaciones matemáticas encaminadas a fijar su importe exacto a través de la aplicación de las tasas tributarias establecidas en la ley” (Naturaleza de la autodeterminación de contribuciones. La autodeterminación de contribuciones no es un derecho del contribuyente sino la forma en que se da cumplimiento a una obligación., 2007).

Gráfico 2. Autodeterminación. Creación propia.

Autodeterminación



Fuente. Creación Propia.

## 1.2. Problema

Al entablar la problemática de la presente tesis reside en investigar y estudiar cuáles son las características que influyen en la génesis del conflicto hacendario, analizando la percepción que tiene el contribuyente hacia la autoridad hacendaria. Esta, por su naturaleza coercible, coactiva y ejecutora entabla emociones negativas del contribuyente hacia la autoridad hacendaria. Al hablar de percepción se implementa desde la teoría de las emociones o sentimientos negativos que produce la relación jurídica-hacendaria de los contribuyentes hacia la autoridad. Esos sentimientos negativos se pueden visualizar cuantitativamente desde la óptica del miedo, angustia o antagonismo, características que influyen en el estado emocional del contribuyente, por lo que el mismo adopta una postura rígida, esa rigidez no genera un ambiente armonioso para el uso de la justicia alternativa en materia contributiva.

Con esta teoría podemos observar que la percepción positiva es la esencia de poder llevar a cabo un buen desarrollo cuando se vincula voluntariamente a la justicia alternativa, pero para implementarse esto debe analizarse desde una política pública encaminada a una nueva cultura de paz acompañada de civismo fiscal para lograr la armonía deseada.

Dentro de esta problemática que enmarca nuestra tesis doctoral la percepción negativa y una ausencia en la educación cívica-contributiva y un tercer elemento que se denomina información contributiva, el contribuyente no visualiza de manera positiva la relación directa con la autoridad. Por ello los acuerdos conclusivos medirán el grado de sujeción a la justicia alternativa y observemos y mediremos cuál es la percepción que tiene el contribuyente hacia la autoridad hacendaria y si la justicia alternativa pueda generar una nueva cultura contributiva apegada a principios de equidad, justicia y cultura de paz.

La problemática reside en estudiar la voluntariedad, la flexibilidad y la política pública como características que se deben de implementar en el uso de los acuerdos conclusivos, es decir se pretende medir el grado de sujeción de los contribuyentes a la implementación de la justicia alternativa analizar, buscar e investigar por qué los contribuyentes no generan aun confianza en el aspecto de la adopción del acuerdo conclusivo, esto puede deberse a la complejidad del sistema tributario mexicano y sobre todo a las consecuencias jurídicas que se establecerían al adoptarlo, debido a que se presentaría el desglose y la información financiera y la relación de inventarios para desvirtuar la presunta afirmación de la autoridad, por ello los contribuyentes prefieren presentar los recursos ordinarios o bien mediante el juicio de nulidad, litigar el crédito fiscal en su momento procesal, en consecuencia el contribuyente prefiere seguir en el sistema tradicionalista del juicio adversarial.

Debido a la baja recaudación contemplada bajo el esquema de créditos incobrables y de créditos fiscales incosteables, a la evasión, defraudación y elusión fiscal se establece la figura de los acuerdos conclusivos como figura alternativa de solución del conflicto hacendario con el objetivo de desahogar las practicas antes descritas, siguiendo este orden de ideas el acuerdo conclusivo es rígido porque la representación es mediante poder de actos de dominio o administración ya sea para persona moral y esa representación tiene que ser un experto en la materia fiscal para su desahogo, la problemática se encuentra en las personas físicas que al estar sujeto al acuerdo conclusivo la economía y la posición financiera de las personas físicas encontrarían una negativa para adoptarlo, debido a que al proporcionar como prueba fehaciente los estados financieros, los inventarios y las posiciones contractuales, generando esto desconfianza, aunado a ello que la representación seria costosa, uno de los beneficios seria la condonación al 100 por

ciento del crédito fiscal en el primer acuerdo conclusivo suscrito y ratificado por la autoridad y contribuyente, sin embargo la cultura contributiva en México es litigiosa y a relación de esto los contribuyentes desean litigar el crédito fiscal, porque ello le garantiza ganar tiempo procesal y si entre tanto es positivo el fallo o no, ya se recuperó en tiempo el pago efectivo del crédito fiscal.

Por lo que esta investigación se justifica al estudiar la adopción de los acuerdos conclusivos bajo sus variables propuestas esperando de la investigación los siguientes resultados:

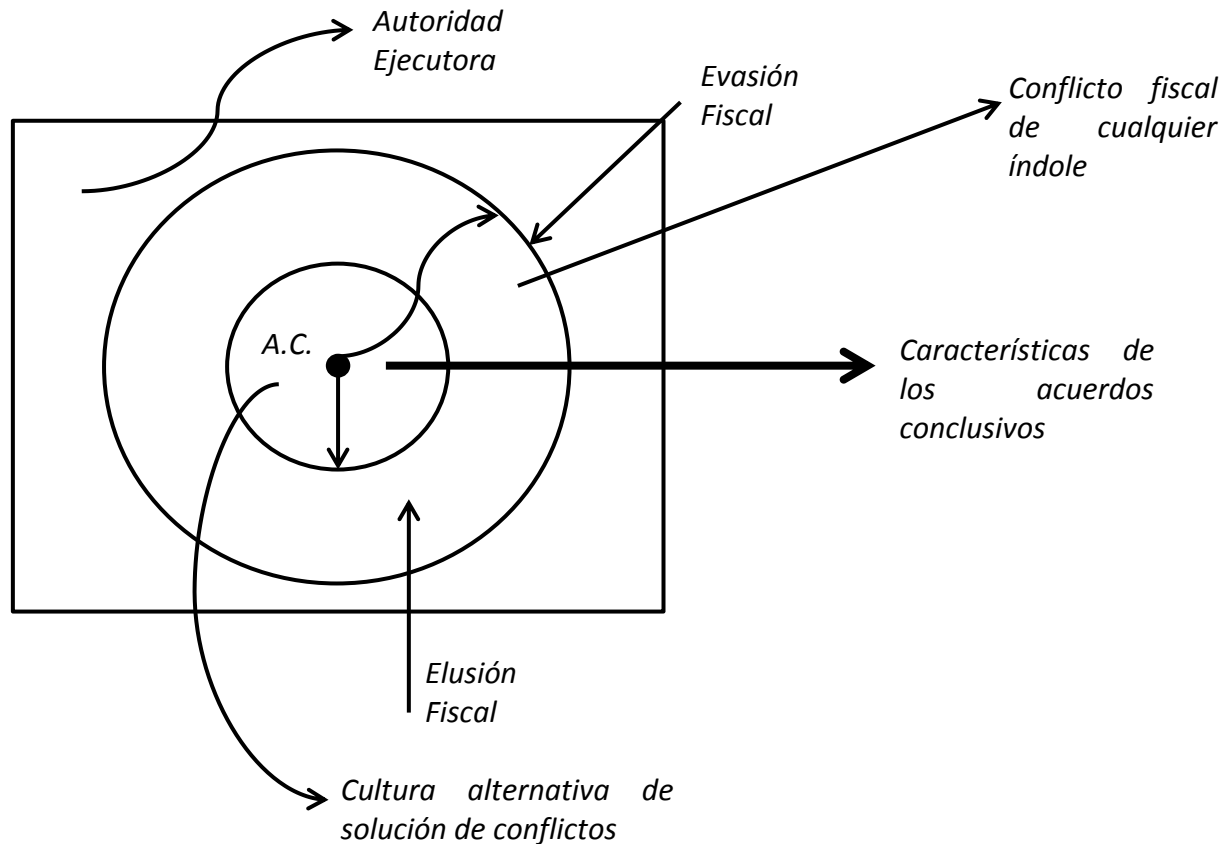
- a. La problemática radica en la percepción y la confianza del contribuyente hacia la autoridad hacendaria en contraposición de sentimientos negativos como el miedo, estrés, angustia, estudiando la empatía, seguridad jurídica, la comunicación asertiva, la valoración económica-recaudativa.
- b. Los métodos alternos de solución de conflictos son un medio flexible a contrario sensu del esquema judicial-adversarial, para esto los acuerdos conclusivos son un método flexible, estableciendo etapas procedimentales y mesas de trabajo con expertos en el conflicto hacendario a resolver, observaremos cuales son las características de los acuerdos conclusivos analizando la figura procedimental.
- c. La política pública verificará si genera una cultura cívica-contributiva en favor del fisco – causación efectiva- y ratificar la política pública del paradigma de la justicia alternativa es decir, la satisfacción que genera la implementación de la adopción del acuerdo conclusivo.

La problemática radica en que la política pública contenida en el paquete fiscal 2014 que ha implementado y generado una nueva cultura cívica-contributiva en favor del fisco – causación efectiva- y ratificar la política pública del paradigma de la justicia alternativa es decir, la satisfacción y confianza del contribuyente que genera la implementación de la adopción del acuerdo conclusivo como intangible.

Otra problemática de nuestro estudio radica en la complejidad de nuestro sistema judicial contributivo, comúnmente las autoridades fiscales emiten sus resoluciones sin estudiar la materia en su forma y fondo, ocasionándole al contribuyente una carga procesal que demostrar en los términos legales que establece el Código Fiscal de la Federación y las acciones jurídicas encaminadas a esclarecer y contravenir esa afirmación u omisión que impone la autoridad al contribuyente.



Gráfico 3. Problemática. Conflicto Hacendario. Creación propia.



Fuente. Creación Propia.

Con lo antes expuesto nace la siguiente pregunta de investigación: ¿Qué características se deben de considerar para resolver el conflicto hacendario en la adopción de la justicia alternativa?

### 1.3. Justificación

La presente tesis se enmarca en el contexto jurídico-económico-social, que en este apartado se centra en buscar similitudes y diferencias en el aspecto fenomenológico de nuestro estudio; así mismo, es jurídico-descriptivo debido a que se ha analizado el origen de nuestro fenómeno con el problema científico de observar su aspecto, estableciendo las relaciones de funcionamiento de nuestro fenómeno de estudio.

Así mismo se ha establecido el análisis dentro del contexto jurídico-económico-social para observar, interpretar y analizar las normas jurídicas aplicables a nuestro fenómeno de estudio. Con el objetivo de aportar una mejora a las normas sustantivas y procesales que

rigen el procedimiento actual, unificando bajo el modelo ecléctico las normas que consoliden a la figura de los acuerdos conclusivos de manera objetiva y sea adoptada de manera positiva y no impositiva.

Se ha construido la presente justificación analizando el problema mediante la consulta de fuentes formales o directas de las cuales tenemos la literatura jurídica, así mismo al desahogar el aspecto fenomenológico de nuestro método de estudio se realiza mediante hechos que esto se basa en la conducta humana de tipo jurídico y sus costumbres. Y estudiando y analizando las legislaciones aplicables al caso en concreto.

Se ha construido el problema mediante la consulta de fuentes materiales o indirectas dentro de las cuales se ha observado y aplicado literatura en filosofía, economía e historia como fuentes secundarias a nuestro problema de estudio. Nuestro contexto se abarca en un esquema provisional histórico, dialectico y estructural, en el primero se construye el capitulado otorgando un énfasis histórico sobre la evolución del fenómeno estudiado, en donde se analiza las fases de la institución jurídica estudiada. En el contexto dialectico se considera el problema jurídico desde una relación social y económica, evaluando su comportamiento efectivo y contradictorio, analizando el conflicto de manera directa. Y en el contexto estructural se basa nuestro fenómeno en una figura jurídica similar por lo cual la hipótesis y sus variables son convergentes al tema central de nuestra investigación.

La presente investigación tiene recurrencia en el uso de análisis bibliográfico y documental. El primero se realizó partiendo desde la selección y comprensión del material bibliográfico y artículos científicos con la consecuencia de generar activos teóricos y generación de conceptos. En el segundo se basa directamente en el aspecto fenomenológico en donde se visualiza la estructura histórica de nuestra investigación. Así pues que en base a nuestra justificación contamos con supuestos básicos que enmarcan la misma:

Que las variables propuestas pueden llegar a ser medibles y que entre estas variables pueden existir interrelaciones en favor de lograr el Acuerdo Conclusivo y sea estable.

Que los Acuerdos Conclusivos en mayor o menor medida, sean utilizados en favor de los participantes, con el fin de implementar una cultura contributiva apegada a derecho.

Que los resultados puedan generalizarse y materializarse al hacer uso de los Acuerdos Conclusivos y así incrementar la confiabilidad en la autoridad fiscalizadora.

Que los sujetos de investigación participarán honestamente y sin presión de ningún tipo y son personas con suficiente calidad profesional.

Finalmente podemos decir que la fomentación no adversarial dará la génesis de una nueva Cultura Contributiva, en donde el círculo de intervención - Contribuyente-PRODECON-Autoridad- cooperará para la construcción de un nuevo paradigma no adversarial en materia fiscal y sobre todo a contribuir a una cultura cívica fiscal apegada a los principios de equidad y proporcionalidad.

#### **1.4. Objetivos**

Nuestro objetivo general es estudiar las características del conflicto hacendario, así como la percepción el comportamiento de los acuerdos conclusivos en contribuyentes del estado de Nuevo León dentro de la circunscripción de la delegación de la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente en el estado de Nuevo León así como de la Administración Desconcentrada de Auditoría Fiscal de Nuevo León con sede en Guadalupe, Monterrey y San Pedro Garza García, Nuevo León. Analizando el grado de voluntariedad de sujeción a dicho procedimiento. Observando y estudiando la percepción que el contribuyente tiene hacia la autoridad hacendaria, teniendo como parámetro la experiencia en el ámbito de recaudación, analizando las características propuestas en nuestra hipótesis para concluir un resultado positivo o negativo en la experiencia vivencial del contribuyente hacia la autoridad.

#### **Objetivos específicos**

Explicar y evaluar el grado de confianza que tiene el contribuyente hacia la autoridad hacendaria. En contraposición a la medición del miedo, estrés, angustia que relaciona el contribuyente en la obligación hacendaria.

Explicar y evaluar el grado de interés que tiene el contribuyente hacia la autoridad hacendaria y en contraposición el interés de resolver el diferendo de la autoridad hacendaria con el contribuyente.

Explicar y evaluar el grado de la participación de la valoración económica-recaudativa en favor de la autoridad hacendaria.

Explicar y evaluar el grado de la cimentación de la cultura cívica-contributiva en favor de la implementación de la justicia alternativa en México. Implementando una política pública encaminada a la publicidad de dicha figura alternativa.

#### **1.5. Hipótesis**

Las características se deben de considerar para resolver el conflicto hacendario en la adopción de la justicia alternativa son:

a. Voluntariedad: Miedo, Confianza,

b. Flexibilidad: Empatía, Seguridad Jurídica –Estrés y Angustia–, Comunicación Asertiva

c. Política Pública Hacendaria: Valoración Económica-Recaudativa -Cultura de Paz (Cultura Cívica-Contributiva)

Tabla 1. Creación propia. Operacionalización de la hipótesis

Variable	Naturaleza	Definición	Unidad de medición
v1 Voluntariedad	<b>Conducta relativa al contribuyente</b>	Se da cuando inicia voluntariamente, se motiva a través de las acciones positivas que conllevaría acercarse a la variable v2, para mejorar el aspecto contributivo y formalizar la relación directa.	*Índice de acción voluntaria en ausencia del miedo por parte del contribuyente
v2 Flexibilidad	<b>Conducta de la autoridad</b>	Se da cuando participa en la relación la autoridad, se inicia el esquema y formaliza el sistema sobre la variable v3. Incentiva las facultades de revisión, la información relativa a la variable v1 consumirá la acción positiva destinada a la variable v3.	*Conducta flexible y no coercitiva por parte del fisco  *Índice de acción de la PRODECON, la empatía, la seguridad jurídica y la comunicación asertiva genera un equilibrio en la relación procedimental
v3 Política Pública	<b>Conducta inmersa en el acuerdo conclusivo</b>	Se presenta cuando en las variables v1 y v2 se encuentran inmersos en la colaboración para llegar a un común acuerdo, se mantiene la comunicación asertiva y la empatía, se traduciría en seguridad jurídica y propicia a la confianza de parte de la variable v1 hacia la v2 y termina con la satisfacción, operando una cultura de paz y una efectiva contribución.	*Índice de apertura de comunicación asertiva, debido al equilibrio que genera la PRODECON igualitaria conforme a las variables v1 y v2  *Índice de satisfacción y dando como resultado una percepción positiva de la autoridad
r1	<b>Funcionalidad</b>	Se da cuando al suscribir el acuerdo conclusivo, el resultado es positivo, útil y valioso en favor de los participantes.	*Índice de funcionalidad de los acuerdos conclusivos *Índice de recaudación al efecto final *Índice de satisfacción

## **1.6. Marco Conceptual**

### **a. Voluntariedad: Miedo, Confianza**

Podríamos mencionar que la voluntariedad dentro de un método de resolución de diferendos distinto al que todos conocemos, “este sigue un proceso flexible que se adapta al problema que se nos plantea, a las circunstancias y por supuesto a las partes que intervienen. Se trata de un proceso voluntario, flexible y participativo, es decir, las partes acuden de forma voluntaria al proceso, no se les sancionará si no acuden y tienen la libertad de poder interrumpirlo en el momento que quieran, al igual que disfruta de esta voluntariedad el mediador, pudiendo interrumpir la sesión en el caso de que crea que no es conveniente seguir con la misma u otra circunstancia que pueda impedir el desarrollo de esta, además de que es voluntario decidir si se media o no, ya que todos tenemos unos principios y si son contrarios podemos rechazar llevar a cabo esa mediación” (García, 2012).

También mencionamos la postura que la voluntariedad de las partes para su sometimiento y si bien es cierto que esta forma de impartir justicia es la idónea para la solución de conflictos, también es cierto que tendrán que recorrer un largo camino para que los justiciables tengan la confianza de someter sus diferencias al arbitraje on-line – justicia alternativa- (Gorjón Gómez, 2011) .

Uno de los aspectos a estudiar es “la participación de los particulares en la justicia alternativa, por su propia decisión libre y auténtica es la voluntariedad” (Mondragón, 2010).

El principio de voluntariedad “es la pieza clave para la aplicación de cualquier mecanismo alternativo de solución de controversias, pues ante la ausencia de voluntad no podríamos siquiera imaginar que el conflicto pudiese ser susceptible de la aplicación de algún procedimiento de justicia alternativa” (Sánchez & Ortiz, 2010).

“Medios alternativos de solución de controversias (MASC), son procedimientos que se siguen fuera de los tribunales del Estado, para resolver conflictos. Están reconocidos entre estos la conciliación, mediación y arbitraje, enmarcados entre la autocomposición y heterocomposición, con la característica de ser herramientas que dependen de la voluntad de las partes, para iniciarse y tramitarse. Por lo que no son esencialmente coactivos, lo que no obsta para que el Estado intervenga para forzar el cumplimiento del acuerdo o del laudo, en caso de deshonrarse. Su recepción o actual difusión tiene su explicación en las insuficiencias de los tribunales oficiales, y la necesidad de encontrar cauces de solución por vía del compromiso consiente, y no de la confrontación” (Álvarez, 2008).

## **b. Flexibilidad: Empatía, Seguridad Jurídica –Estrés y Angustia–, Comunicación Asertiva**

Podríamos mencionar que “las características de la justicia alternativa puede ser considerada una estrategia en el fortalecimiento e instauración de una cultura de paz, porque auxilia a fundar un entorno pacífico ayudando a transformar los conflictos en ideas, fomenta el diálogo, la empatía, la solidaridad, la no violencia, la comprensión, la integración, la creatividad, la participación y el consenso, trascendiendo los objetivos de las partes en conflicto” (Cabello, 2013).

También podemos mencionar que “la justicia alternativa como un método de solución pacífica de conflictos basado en el diálogo y que es eficaz porque permite, entre otros aspectos, que las personas implicadas asuman la responsabilidad de su conducta, el protagonismo de solución del conflicto, y recobren la sensación de paz y de equilibrio emocional existentes previos al inicio del conflicto” (Rios Martin, 2008).

Para desarrollar las características esenciales de los acuerdos conclusivos propuestas en esta investigación deben de establecerse desde el ámbito de su aplicabilidad, para esto se deben de desarrollar habilidades como las propuestas en esta variable, para esto y entender al conflicto hacendario y resolverlo se requiere de los elementos siguientes que reúnen la flexibilidad: “... a. La habilidad de enviar un mensaje efectivo de reconocimiento, un mensaje en el que se expresen claramente sentimientos, creencias, valores y necesidades mutuas. b. Habilidad para ver el conflicto como aprendizaje de vida. c. Habilidad para la empatía. d. Habilidad de asertividad. e. Habilidad de cooperación. f. Habilidad de autocontrol. g. Habilidad para escuchar en forma efectiva...” (Steele, 2015).

Otra característica de los MASC, es su flexibilidad. En el sentido de que, “en principio, las partes son libres de recurrir a un MASC; es decir que organización y que persona se encargaran del proceso, de determinar el procedimiento que vaya a seguir, de optar por participar personalmente o por hacerse representar durante el procedimiento, etc. la flexibilidad aumenta la creatividad en la medida que no hay ningún límite externo, salvo lo que se establezca, por ejemplo en la mediación, para crear el acuerdo” (Gonzalo, 2011).

La justicia alternativa es flexible. “Carecerá de toda forma rígida, ya que parte de la voluntad de los mediados” (Mondragón, 2010).

Una de las características esenciales en la justicia alternativa es hablar de la flexibilidad “porque esta consiste en que los mecanismos alternativos carezcan de toda forma estricta, con el fin de responder a las necesidades particulares de las personas interesadas en su aplicación para la solución de sus controversias, y que puedan acordar, en su caso y conforme a la Ley, las reglas de tales mecanismos” (Yucatan., 2014).

### **c. Política Pública Hacendaria: Valoración Económica-Recaudativa -Cultura de Paz (Cultura Cívica-Contributiva)**

La política pública fiscal podríamos definirla como “la esencia que contiene los principales elementos y características de los actos jurídicos emanados a favor del fisco –crédito fiscal-, para evitar actos arbitrarios por parte de la administración pública –principio de certidumbre- esto como política pública traerá la consecuencia de cumplimiento efectivo de las obligaciones fiscales, principalmente la de la evasión fiscal” (Fernández, 2006).

“Las políticas son el diseño de una acción colectiva intencional; el curso que toma la acción como resultado de las decisiones e interacciones que comporta son los hechos reales que la acción produce. En este sentido, las políticas son “el curso de acción que sigue un actor o un conjunto de actores al tratar un problema o asunto de interés. El concepto de políticas presta atención a lo que de hecho se efectúa y lleva a cabo, más que a lo que se propone y quiere. Las políticas se conforman mediante un conjunto de decisión, y la elección entre alternativas. Debemos observar que la política pública busca generar un cambio al paradigma establecido” (Aguilar, 1993).

“Las políticas públicas son soluciones específicas a casos en concreto como manejar los asuntos públicos. Se desprenden de la agenda pública. Son habitualmente un second best respecto a una política óptima en lo sustantivo. Permiten orientar la gestión del gobierno para alcanzar objetivos específicos. El diseño, gestión y evaluación de las políticas públicas son una parte fundamental del quehacer del gobierno” (CEPAL-ONU, 2011).

“Nuevo León es un estado que ha trabajado constantemente en el tema de la actualización jurídica y ha generado acciones de modernización en la administración y procuración de justicia, en donde se considera a los MASC una fase importante de este proyecto, por lo cual se han generado acciones que le han permitido considerarse una política pública, en donde las instancias gubernamentales han adoptado estas técnicas como herramientas de servicio y apoyo al ciudadano. Es por ello que es necesario identificar el grado de aceptación de las MASC en la sociedad, y más aún: identificar los estadios de desarrollo cuando los MASC eran desconocidos, y hoy se encuentran dentro de un proyecto gubernamental de primer nivel” (Gorjón & Badii, 2011).

“La política pública es un fenómeno social, administrativo y político específico, resultado de un proceso de sucesivas tomas de posición, que se concretan en un conjunto de decisiones, acciones u omisiones, asumidas fundamentalmente por los gobiernos, mismas que traducen, en un lugar y periodo determinado, la respuesta preponderantemente del mismo frente a los problemas públicos vividos por la sociedad civil” (Aguilar & Lima, 2009).

### **1.7. Modelo de investigación**

La presente investigación tendrá como elementos metodológicos el modelo cualitativo y cuantitativo de la investigación científica. La investigación se encuentra desarrollada en el ámbito jurídico, destinada a los fines de adopción la justicia alternativa como un método alternativo de solución de diferendo entre el contribuyente y la autoridad.

El uso de métodos aplicados a las ciencias sociales es cada vez mas común, “lo optimo para el desarrollo de las habilidades investigativas es la aplicación de métodos mixtos, esto es la combinación de métodos cualitativos y cuantitativos en la investigación, la cual nos permite robustecer las hipótesis y ahondar en los resultados” (Sáenz & Rodríguez, 2015).

Por eso “la metodología mixta proporcionará la posibilidad de comprensión de los fenómenos en estudio, especialmente, si estos se refieren a campos complejos en donde está involucrado el ser humano y su diversidad” (Pereira Pérez, 2011).

Debido a la complejidad del estudio optamos por la metodología mixta “debido a que ambos se entremezclan o combinan en todo el proceso de investigación, o, al menos, en la mayoría de sus etapas (...) agrega complejidad al diseño de estudio; pero contempla todas las ventajas de cada uno de los enfoques” (Hernández Sampieri, Fernández, & Baptista, 2010).

### **1.8. Diseño de la investigación**

En el ámbito del paradigma cualitativo se realizará el estudio teórico mediante el marco de interpretación teórica, siendo el aspecto fenomenológico el eje principal de la presente investigación, debido a que en el ámbito jurídico es un producto fenomenológico, histórico-cultural de naturaleza subjetiva, compleja, dinámica y mutable, con especial interrelación con la económica, la política y la ideológica, y con un trasfondo filosófico y moral muy marcado; “todo lo cual le proporciona una particular connotación anfibológica y multidisciplinaria” (Villabella Armengol, 2009).

Para esta correlación observamos que la investigación científica social puede permear desde la óptica fenomenológica. “Desde la coexistencia de paradigmas esenciales de la ciencia como la investigación cuantitativa y la investigación cualitativa –mixta–, los modelos tradicionales se apegan a la búsqueda de la verdad desde las perspectivas de la esencia cualitativa, tomando como base, como ya se ha mencionado, la relación sujeto-objeto, la interpretación de la realidad social y la generación de conocimientos desde el propio protagonismo del ser. Los principales marcos interpretativos en los que nos centraremos para describir esta perspectiva de método tradicional son: Hermeneutica,



Inducción-Deducción, Histórica, Dialéctica, Mayeutica, Experimental, Comparativo y Fenomenológico” (Vázquez & Rivera, 2015).

“Este panorama que considera campos de análisis variados, fue reconstruido desde distintas áreas de conocimiento que demandaron una producción de información interdisciplinaria así como una estrategia metodológica integral a la que denominamos mixta (Creswell, 1998); conformada no sólo por los paradigmas clásicos de la investigación en Ciencias Sociales como la perspectiva cualitativa y cuantitativa, sino por otras vertientes de la investigación” (Tashakkori, 1998).

De acuerdo con (Beltrán, 1994), “utilizamos la perspectiva histórica para reconstruir la realidad del pasado con miras a comprender, a su vez, los acontecimientos en el tiempo presente del objeto de estudio. Recurrimos a la perspectiva comparativa desde el momento en que nos pusimos en contacto con una realidad amorfa y cambiante, la cual nos permitió identificar aspectos comparables de esa realidad compleja” (Uribe, Covarrubias Cuéllar, & Uribe Alvarado, 2009).

Para esto observamos y “aprovechamos la perspectiva crítica reflexiva, recuperada para ejercer el razonamiento riguroso frente al objeto de estudio en las diversas aristas que planteaba la investigación” (Uribe, Covarrubias Cuéllar, & Uribe Alvarado, 2009).

Siguiendo el paradigma cualitativo el estudio empírico se realizará con un alcance de características exploratorias y descriptivas mediante la entrevista semiestructurada.

“Las entrevistas semiestructuradas presentan un grado mayor de flexibilidad que las estructuradas, debido a que parten de preguntas planeadas, que pueden ajustarse a los entrevistados. Su ventaja es la posibilidad de adaptarse a los sujetos con enormes posibilidades para motivar al interlocutor, aclarar términos, identificar ambigüedades y reducir formalismos” (Díaz-Bravo, Torruco, Martínez, & Varela, 2013).

“Se utiliza esta técnica sobre todo para afinar las preguntas que se puedan realizar a un grupo reducido de los integrantes del grupo muestra, y una vez afinado se aplica a todo el grupo. El utilizar este método de investigación nos permite conocer la opinión de las personas de las cuales deseamos obtener información. Los datos pueden ser clasificados en categorías para un análisis objetivo y además para poder aplicarlo con precisión al conjunto de información. Para este fin se elaboran guías y observaciones con base en el marco conceptual de lo investigado”(Sáenz & Téllez-Castilla, 2015).

Se considera que las entrevistas semiestructuradas son las que ofrecen un grado de flexibilidad aceptable, a la vez que mantienen la suficiente uniformidad para alcanzar interpretaciones acordes con los propósitos del estudio. Este tipo de entrevista es la que

ha despertado mayor interés ya que "... se asocia con la expectativa de que es más probable que los sujetos entrevistados expresen sus puntos de vista... de manera relativamente abierta, que en una entrevista estandarizada o un cuestionario" (Díaz-Bravo, Torruco, Martínez, & Varela, 2013).

En la entrevista semiestructurada, "durante la propia situación de entrevista el entrevistador requiere tomar decisiones que implican alto grado de sensibilidad hacia el curso de la entrevista y al entrevistado, con una buena visión de lo que se ha dicho. Por ejemplo, ante una pregunta que ya se haya respondido, tal vez de paso, se tendrá que decidir si se realiza de nuevo para obtener mayor profundidad o dejarla fuera. Otro reto es el manejo de un tiempo limitado y el interés por hacer todas las preguntas de la guía. Asimismo, el entrevistador debe estar alerta de su comportamiento no verbal y sus reacciones ante las respuestas, para no intimidar o propiciar restricciones en los testimonios del entrevistado" (Flick, 2007).

La entrevista semiestructurada "es uno más de los instrumentos cuyo propósito es recabar datos, pero debido a su flexibilidad permite obtener información más profunda, detallada, que incluso el entrevistado y entrevistador no tenían identificada, ya que se adapta al contexto y a las características del entrevistado. Es valiosa en el campo de la investigación y más aún cuando se utiliza en estudios de tipo mixto como una visión complementaria del enfoque cuantitativo" (Báez y Pérez de Tudela, 2009).

El paradigma cuantitativo "concibe el objeto de estudio como externo en un intento de lograr la máxima objetividad. Su concepción de la realidad coincide con la perspectiva positivista. Es una investigación normativa, cuyo objetivo está en conseguir leyes generales relativas al grupo. Es una investigación nomotética" (Abalde & Muñoz, 2003).

La metodología cuantitativa "recoge y analiza datos sobre variables y estudia las propiedades y fenómenos cuantitativos. Sus objetivos son cuantitativos. Entre las técnicas de análisis se encuentran: análisis descriptivo; análisis exploratorio; Y los tipos de investigación cuantitativa son: experimentales (el investigador tiene control de la variable independiente)" (Ponza, 1993).

Siguiendo el paradigma cuantitativo el estudio empírico se realizará mediante la encuesta.

La encuesta, "es un método de investigación basado en los principios metodológicos de positivismo y neopositivismo y que adhiere al desarrollo de estándares de diseño estrictos antes de iniciar la investigación. El objetivo de este tipo de investigación es el estudiar las propiedades y fenómenos cuantitativos y sus relaciones para proporcionar la manera de establecer, formular, fortalecer y revisar la teoría existente. La investigación cuantitativa desarrolla y emplea modelos matemáticos, teorías e hipótesis que competen a los

fenómenos naturales. En las ciencias sociales, el término es frecuentemente usado en contraste a investigación cualitativa” (Cea D’Ancona, 1998).

La encuesta, “es una técnica de recogida de datos, o sea una forma concreta, particular y práctica de un procedimiento de investigación. Se enmarca en los diseños no experimentales de investigación empírica propios de la estrategia cuantitativa, ya que permite estructurar y cuantificar los datos encontrados y generalizar los resultados a toda la población estudiada. Permite recoger datos según un protocolo establecido, seleccionando la información de interés, procedente de la realidad, mediante preguntas en forma de cuestionario (su instrumento de recogida de datos). Se trata de un tipo de investigación interdisciplinario por excelencia, debido a su amplitud, a los requisitos que tiene que cumplir toda investigación de campo y al análisis estadístico de datos” (Kuznik, Hurtado, & Espinal, 2010).

## 1.9. Matriz de Congruencia

Tabla 2. Matriz de Congruencia.

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	MARCO TEÓRICO	HIPÓTESIS	VARIABLES	MÉTODO	INSTRUMENTO DE MEDICIÓN
Al entablar la problemática de la presente tesis reside en investigar y estudiar cuáles son las características que influyen en la génesis del conflicto hacendario, analizando la percepción que tiene el contribuyente hacia la autoridad hacendaria. Esta, por su naturaleza coercible, coactiva y ejecutora entabla emociones negativas del contribuyente hacia la autoridad hacendaria. Al hablar de percepción se implementa desde la teoría de las emociones o sentimientos negativos que produce la relación jurídica-hacendaria de los contribuyentes hacia la autoridad. Esos sentimientos negativos se pueden visualizar cuantitativamente desde la óptica del miedo, angustia o antagonismo, características que influyen en el estado emocional del contribuyente, por lo que el mismo adopta una postura rígida-defensiva, como resultado esa acción no genera un ambiente armonioso para el uso de la justicia alternativa en materia hacendaria	Qué características se deben de considerar para resolver el conflicto hacendario o en la adopción de los acuerdos conclusivos?	Nuestro objetivo general es estudiar las características del conflicto hacendario, así como la percepción el comportamiento de los acuerdos conclusivos en contribuyentes del estado de Nuevo León dentro de la circunscripción de la delegación de la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente en el estado de Nuevo León así como de la Administración Desconcentrada de Auditoría Fiscal de Nuevo León con sede en Guadalupe, Monterrey y San Pedro Garza García, Nuevo León.  Para analizar y cuantificar el grado de voluntariedad de sujeción a dicho procedimiento. Así como observar y estudiar la percepción que el contribuyente tiene hacia la autoridad hacendaria, teniendo como parámetro la experiencia en el ámbito de recaudación, analizando las características propuestas en nuestra hipótesis para concluir un resultado positivo o negativo en la experiencia vivencial del contribuyente hacia la autoridad.	Evaluar y describir la percepción del miedo, la confianza y el interés del contribuyente hacia la autoridad hacendaria como elemento indispensable para la sujeción al acuerdo conclusivo. Voluntariedad  Analizar la valoración de la seguridad jurídica en el acuerdo conclusivo describiendo la percepción del estrés, la angustia y la comunicación asertiva en el contribuyente hacia la autoridad. Flexibilidad  Determinar el grado de satisfacción del acuerdo conclusivo en el aspecto recaudatorio y la implementación de una nueva cultura cívica-contributiva en México. Política Pública  Identificar las características de los acuerdos conclusivos en el marco de los métodos alternos de solución de conflictos	Conflicto Vinyamata, (2001), Fisas, V. (2001), Entelman (2002), Aron (1982), Freund, Julien (1983), de Horowitz, Rozenblum (1997), Azuara Pérez, Leandro (2008), Gorjón Gómez, Francisco Javier y Steele Garza, José Gpe (2008), Gorjón Gómez, Francisco Javier (2008) y (2003).  Acuerdo conclusivo Bernal Díaz, Diana (2014), Uribe Guerrero, Cesar (2014), Ceballos Alba, Francisco (2014), Méndez Vital, Eduardo (2014), Pérez Robles, Arturo (2014), A. Calcaterra, Ruben (2002), Aiello de Almeida, Maria Alba (2001), Alvarez Tronche, Manuel (1996), Armenta Hernández, Gonzalo (2010), Bardales, Lazcano, Erika (2011), Beltrí, Francesc (2000).  Voluntariedad Alessio, G. (1883), Álvarez, G., Elena, H., & Jassan, E. (1996), Andrés, E. (2002), Aucejo, A. (2005), Baldassarre, S. (2006), Barcellona, P., & Cotturri, G. (1972), Barona, S. (2009), Basilavichia, M. (2014), Batistoni, F. (2010), Baundone, B. (2010), Cabello, P. (2013), Cagliari, P. (2014), Capolupo, S. (2005), Chiarioni, S. (1991), Chiumenti, V. (1926), Clamageran, J. (1967).  Flexibilidad Acosta, A. (2010), Acuña, D. (2014), Baker, S. (1983), Barona, S. (2009), Caballero, J. (2014), Cuadra, J. (2014), de la Torre, J. (2010), Díaz, L. (2009), Fugardo, J. (2008), Gonzáles, O. (2001), Illera Santos, M. d., García Iragorri, A., & Ramírez Torrado, M. L. (2012), Lédio, R. (1998), Mondragón, F. (2011), Núñez, R. (2013), Proto Pisani, A. (2010), Soto, S. (2010), Uribarri, G. (2006).  Política Pública Álvarez, G., Elena, H., & Jassan, E. (1996), Baker, S. (1983), Barona, S. (2012), Baysa, H. (2014), Bolaños, R. (2014), Cruz, J. (2013), Cuadra, J. (2014), Díaz, E. (2014), E., A., & Scotto, G. (2003), García, L. (2007), Gorjón, F., & Sáenz, K. (2013), Illera Santos, García Barrera, Myrta Elia (2011), M. d., García Iragorri, A., & Ramírez Torrado, M. L. (2012), Núñez, R. (2013), Parra, S., Fernández, M., Jorge, M., & Parraga, J. (2009), Robles, P. (6 de Septiembre de 2012), Uribarri, G. (2006), Vázquez, E. (2012).	H1. Las características a que se deben de considerar para resolver el conflicto hacendario en la adopción de los acuerdos conclusivos son:	a. Voluntariedad: Miedo-Confianza-Interés  b. Flexibilidad: Empatía-Seguridad Jurídica-estrés-angustia-Comunicación asertiva.  c. Política Pública: Valoración económica-recaudativa-Cultura de Paz (Cultura Cívica-Contributiva)	Cualitativo. Se realizó un pilotaje a expertos en materia fiscal de una entrevista semiestructurada. Concluyendo así el instrumento final aplicado a expertos fiscalistas de la PRODECON Delegación Nuevo León.  Cuantitativo. Se realizó un pilotaje muestra a contribuyentes de las circunscripciones del SAT de Guadalupe, Nuevo León a fin de establecer los parámetros definitivos de nuestra Encuesta formal aplicada a los contribuyentes que hayan firmado un acuerdo conclusivo en la Delegación Nuevo León.	En el ámbito cualitativo se llevará a cabo mediante la Entrevista semiestructurada.  El modelo cuantitativo se llevará a cabo mediante la Encuesta.

## **Capítulo II. La solución del conflicto hacendario desde la perspectiva internacional**

### **2.1. Generalidades de la justicia alternativa en México**

El presente capítulo nos brinda la generalidad que a través de la historia los métodos alternativos de solución de conflictos en el ámbito hacendario ha venido evolucionando según de la perspectiva italiana, española y francesa. Aún y que el conflicto hacendario sea de características especiales y complejas, en donde los contribuyentes y las entidades fiscales encargadas de informar, orientar, capacitar e incentivar a la población a una educación cívica-contributiva formal y efectiva, el resultado que se observa en la praxis consuetudinaria es una realidad negativa desde la perspectiva del contribuyente debido a que esta materia es de carácter sistemática, ortodoxa, rígida y coercible.

Observamos en el desarrollo de nuestra investigación que es necesario la implementación de la justicia alternativa, afín de administrar y procurar que la impartición desde la perspectiva tradicional judicial valla siendo reemplazada por la justicia alternativa, en donde esta se le atribuye que genera bienestar, economía procesal, respeta las garantías y derechos humanos obteniendo como resultado un buen proceso. Por eso es necesario generar medios idóneos en que los ciudadanos, juristas y demás profesionales inmersos en el tema desarrollen y difundan esta magnificante forma de resolver conflictos, hablamos de la cultura de resolver conflictos utilizando la justicia alternativa y permeando y abogando por la generación de una nueva cultura apegada a la paz. Por eso, tratamos de generar una reflexión general con respecto al uso generalizado de la justicia alternativa.

Para esto, “las entidades federativas –en México- han generado ordenamientos positivos y vigentes que buscan que con los medios alternativos nos ayudemos a encausar debidamente la pacificación social, poniendo al alcance del hombre de la calle los instrumentos jurídicos indispensables para lograr una calma que solamente nos da la seguridad y la justicia, bases indispensables sobre la que se erige el ideal de la paz social” (Soto, 2010).

La justicia alternativa como cambio social, y mayor aun con el cambio económico que genera la introducción de este tema en la materia hacendaria, podríamos mencionar que la recaudación por parte del fisco ascendería de manera gradual, teniendo como parámetro que la religiosidad de la materia contributiva es complicada debido a que como lo menciona el artículo 5 del Código Fiscal de la Federación –“Las disposiciones fiscales que establezcan cargas a los particulares y las que señalan excepciones a las mismas, así como las que fijan las infracciones y sanciones, son de aplicación estricta. Se considera que establecen cargas a los particulares las normas que se refieren al sujeto, objeto, base, tasa o tarifa. Publicado en el DOF el 31 de diciembre de 1981. Última reforma publicada

DOF 9 de diciembre de 2013. Cantidades actualizadas por Resolución Miscelánea Fiscal DOF 3 de enero de 2014”– es de aplicación estricta, y la mayoría de las veces muy poco pragmática a la hora de emitir una resolución con carga impositiva en perjuicio del contribuyente y que este lo contrarrestará en litigio.

También podemos mencionar que en el uso paulatino de la justicia alternativa podremos encontrar también beneficios económicos y tangibles cuantificables. Por ejemplo, en México, “el modelo de la justicia alternativa ya opera desde hace una década. En 2002 fueron creados el Centro de Justicia Alternativa del Distrito Federal y el Centro Estatal de Mediación, Conciliación y Justicia Restaurativa del Estado de México –Resolución de conflictos administrativos-fiscales en la utilización de la justicia alternativa–. Este último resolvió más de 4 mil 700 casos en 2011. Organismo que recibió un presupuesto de casi 20 millones de pesos. Para 2013 fueron solicitados casi 50 millones de pesos, lo que significa que es muy probable que aumente la nómina” (Robles, 2012).

Entonces podemos observar que el uso de la justicia alternativa es benéfico en todos los sectores donde se pudiese aplicar. En el tema hacendario los acuerdos conclusivos emanados directamente del elemento pilar de la voluntariedad es el aspecto más importante que congenia el método alterno en contra posición de la adversariedad. Como ejemplo tenemos que en el Estado de México los asuntos en materia administrativa pueden recurrirse directamente a la justicia alternativa.

En este contexto, “la justicia alternativa quiere ser una solución no jurisdiccional que alcance hasta donde sea humanamente posible lo justo, lo equitativo, lo que honrada y realmente corresponde a cada uno” (Soto, 2010). Por eso es importante analizar el apartado de la justicia alternativa en México y sobre todo en el ámbito hacendario, en donde este paradigma debe generar estabilidad jurídica, económica y laboral por parte de los contribuyentes, sabiendo de antemano que si se tiene alguna irregularidad antes del periodo de cierre de la última carta parcial de la auditoría, compulsas o revisión electrónica se puede acudir a directamente sabiendo de los beneficios que otorga la justicia alternativa.

Si bien es cierto que “las sociedades complejas han hecho bien en diseñar variedad de mecanismos institucionales, más allá de los procesos judiciales, a través de los cuales se puedan encontrar soluciones a las disputas entre sus miembros, con el propósito de beneficiar a las partes en conflicto, en términos de facilitar acceso a instancias de solución, así como en relación con ventajas relativas a duración y costo de los procedimientos respectivos” (Morán, 2004).

Con respecto al tema sobre la duración y el costo la justicia alternativa genera la contraposición a la litigiosidad que se puede observar cuando los litigantes se acercan a agotar la instancia judicial. La justicia alternativa en materia hacendaria generaría la producción y reducción de esos costos, dándole mayor dinamismo empresarial y que se traduciría por ejemplo en la contratación de mayor capital humano.

Es prudente mencionar que las empresas deben de cambiar la postura de acudir al tribunal fiscal a solicitar la nulidad de un crédito fiscal, la política pública de concientización aunada a los medios de comunicación deben de otorgar esa garantía para los contribuyentes, para que la resolución de diferendos sea una garantía procesal y judicial para el contribuyente y se traduciría en captación de contribución a favor del fisco.

Podemos mencionar que “en el pasado acudir a terceros imparciales para resolver las diferencias entre las partes, resultó ser un recurso de solución para dirimir discrepancias entre afectados por el conflicto, lo que evitaba el recurrir a la función de los jueces y magistrados, existiendo una economía de esfuerzos estatales, pero sobre todo, creando un espacio de solución pacífica entre las partes encontradas, que además impide o anticipa la no generación de efectos multiplicados” (Morán, 2004).

Dentro del conflicto hacendario la carga de la prueba la tiene el contribuyente una vez dictado y fijado un crédito fiscal, este debe de contravenirlo con pruebas periciales y contundentes para desvirtuar lo manifestado por la autoridad. Ante esto los términos procesales no siempre van de la mano respetando lo que nos manifiesta el apartado adjetivo de la materia, sino que los términos y plazos pueden generar un menoscabo económico al contribuyente, ya que la impartición de justicia en materia fiscal está rebasada, y se debe de concientizar en el uso de la justicia alternativa para adecuarse a una verdadera aplicación al caso concreto y generando una opción de resolución de diferendos respetando las garantías consagradas en la constitución.

Por eso la institucionalización y desarrollo de la justicia alternativa debe facilitar a la comunidad el acceso a la justicia de modo gratuito, rápido y eficaz, al suministrar otras vías efectivas de solución de conflictos. Es importante resaltar que la justicia alternativa, “a nuestro modo de ver y en el entendido de las figuras que la conforman, por su funcionalidad y modo de implementación, responde a los elementos estructurales que definen la justicia alternativa, tal es el caso de la conciliación en equidad” (Illera Santos, García Iragorri, & Ramírez Torrado, 2012).

La justicia alternativa, “esta intrínsecamente vinculada a ciertas cuestiones de índole plural, dogmáticas, procesales, constitucionales, políticas, orgánicas, económicas, formativas, profesionales, etc., cuya incidencia en el posicionamiento que se haga son

esenciales a este respecto” (Barona, 2009). Por eso la voluntariedad, la flexibilidad, la modernización y la política pública tienen estas características, donde la justicia alternativa es el eje principal para el cambio de paradigma adversarial.

El acto jurídico en la justicia alternativa es un acontecimiento que produce efectos jurídicos, mediante la exteriorización de voluntad, normalmente creando, transfiriendo, modificando o extinguiendo derechos y obligaciones. Cuando en una conducta concreta, se presenta una controversia (litigio), desde el punto de vista procesal, siguiendo a Francesco Carnelutti, se observa: “Un conflicto de intereses calificado por la pretensión de uno de los interesados y la resistencia del otro” (Mondragón, 2011).

La justicia alternativa, “también entraña diversos retos. El principal consiste en lograr la efectiva resolución de los conflictos que ahí llegan. Ello implica garantizar que quien así lo desee pueda acceder a dichos mecanismos. Lo que no puede ocurrir es que la justicia alternativa se convierta en un espacio para abandonar a las víctimas a su suerte. Un segundo reto consiste en asegurar el cumplimiento de los acuerdos que se alcancen. Sin embargo, si una vez que se llega y se celebra el convenio, este no se cumple, de poco le sirve a la víctima el paso por el sistema” (Caballero, 2014).

La justicia alternativa en México ha sido un eslabón importante como medio alternativo para resolver el conflicto, con la vía propuesta vemos que con el paso del tiempo la implementación en las áreas penales, civiles, familiares, mercantiles ha dado un paso importante para desarrollar la cultura alternativa de resolver conflictos.

Generalmente, “se ha justificado recurrir a mecanismos informales para solucionar los diferendos, como la conciliación, porque son más simples, más rápidos, más efectivos, en muchos casos más baratos, directos, e incluso más transparentes que la justicia formal y tradicional, en virtud de la desconfianza generada por los órganos de justicia oficiales, en muchas ocasiones con un alto índice de corrupción, procedimientos formalistas llenos de trámites que congestionan la administración de justicia, donde en el mejor de los casos importa más la “solución jurídica” que la solución real del problema, donde las partes no tienen espacio, porque los abogados y los funcionarios (jueces, fiscales, policías, secretarios, auxiliares, etc.) han asumido el problema con el fin de aplicar la ley, sin importar lo que piensan y desean los sujetos involucrados en el conflicto, según los procedimientos formalmente establecidos” (Maier, 1993).

Con respecto a la solución que genera la justicia alternativa podemos observar que ayuda a generar rapidez y celeridad procesal, debido a que salirse de las formalidades esenciales de un litigio genera bienestar económico y procesal para quien la invoca.



Los beneficios que se le fijan a la conciliación –justicia alternativa- “en general se mencionan, entre otras, la de ofrecerá los litigantes un enfoque colaborativo y consensuado para llegar a una resolución creativa y mutuamente satisfactoria; la de ampliar los servicios de resolución de disputas de los fiscales relativamente bajo costo y cumplimentar la demanda de las partes para obtener la facilitación de un acuerdo; y además resultar de un alto grado de satisfacción para las partes involucradas” (Álvarez, Elena, & Jassan, 1996).

Por ello podemos verificar que la implementación propiamente dicha para los efectos de una buena cimentación de la justicia alternativa depende también de los abogados litigantes, debido que ellos como conocedores de los sistemas judiciales, son lo que en dado momento con apoyo mediante una política pública destinada a la no imposición forzosa sino con el signo distintivo de la justicia alternativa que es la voluntariedad, se podrá generar una cultura distinta a la adversarial. Con el fin de obtener mejores diferendos utilizando la vía mencionada.

Un principio fundamental que conlleva la justicia alternativa hace referencia a que “las autoridades del Estado distintas a la Rama Judicial, propiamente dicha, y otras personas, que no hacen parte del Estado, administran justicia, con decisiones definitivas que hacen tránsito a cosa juzgada y prestan mérito ejecutivo” (Márquez, 2008).

La justicia alternativa garantiza, “conciliar y sobre todo se rige mediante una máxima donde se describe en el aforismo latino “Conciliatio, tionis, conciliador, conciliare” y traduce esta última componer y ajustar los ánimos de los que estaban opuestos entre sí” (SALVAT, 2013).

Vemos pues que la utilización de la justicia alternativa genera conciencia pacífica, en donde los conflictos propiamente dicho se resuelven sin desgaste emocional, social, económico y que garantiza una solución al diferendo de manera expedita, en donde las partes el conflicto se supera de manera general en favor de todas las partes conflictuadas.

La justicia alternativa, “en el Estado Social de Derecho es el principal fundamento que sirve de marco a las instituciones constitucionales y que orienta el ordenamiento jurídico como tal, ya que gran parte de los principios fundamentales, como la democracia participativa, el pluralismo, la soberanía popular, la primacía de los derechos inalienables que se desprenden de la dignidad humana y la solidaridad social, la responsabilidad social, la preeminencia de los Derechos Humanos, la ética, se pueden incluir dentro del concepto Estado Social de Derecho ya que son factores que lo definen y lo caracterizan” (Parra, Fernández, Jorge, & Párraga, 2009).

Podemos observar que el conjunto de elementos que se define la justicia alternativa impera la responsabilidad social, esto es, los abogados, juristas, especialistas en el tema y demás sociedad, tienen el compromiso de generar una conciencia alternativa a la judicial. Traería con ello responsabilidad donde no se limitaría la valoración del ejercicio adversarial a generar una cultura alternativa de solución de conflictos.

La inclusión en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos de los mecanismos alternativos de solución de controversias, “constituye también un paso para fortalecer a la democracia, al privilegiar la participación de voluntades privadas en el manejo de sus conflictos; y así convertir dicha opción en un derecho de las personas para decidir por sí mismas sus conflictos, sin la tutela de órganos del Estado” (Díaz, 2009).

En la tradición jurídica, la expresión de mecanismos alternativos de solución de controversias, “ha servido para significar mecanismos para resolver conflictos que no requieren autoridades judiciales. Respecto a la efectividad de los mecanismos alternativos de solución de controversias, estadísticamente, cerca del 90% de los casos en que las partes optan por dichos mecanismos para terminar un conflicto, el resultado es una solución negociada satisfactoria para ambas partes. La inmensa mayoría de las soluciones negociadas se cumplen” (Uribarri, 2006).

Podemos observar entonces que la justicia alternativa en México ha venido a desahogar la ligiosidad que impera en nuestra sociedad. Es positivo ver que con el paso del tiempo poco a poco se va culturizando positivamente a los juristas y demás profesionistas al uso concientizado de la justicia alternativa.

El uso de la justicia alternativa en consecuencia, mediar o negociar para resolver conflictos es algo en que todos hemos participado, participamos y seguiremos participando. “En nuestra propia biología se encuentra las aptitudes para interactuar con los demás” (Díaz, Manejo de conflictos desde la sabiduría del cine y las sanciones, más Chaplin y menos Platón, 2005).

La participación es un eslabón importante, como lo mencionamos líneas anteriores, es necesario que los que están implicados en la formación de los métodos alternos de solución de conflictos lo podamos observar en más materias judiciales, con ello podríamos ver mejores soluciones y sobre todo garantizar el debido proceso y respetar las garantías y derechos humanos de los solicitantes.

Derivado de los costos, tiempos y demás complicaciones inherentes al inicio de un trámite por la vía jurisdiccional se ha optado por impulsar la búsqueda de medios alternativos de solución de conflictos. “Para definir como debe entenderse el concepto de medios alternativos de resolución de conflictos la mayoría de los tratadistas coinciden en exponer

que se pueden analizar desde dos ópticas, la primera en modo amplio que comprenden las alternativas paralelas al sistema de administración de justicia que permite a los particulares resolver las controversias de manera privada y en sentido restringido, se trata de aquellos mecanismos encaminados a solucionar las controversias entre las partes, ya sea de manera directa entre ellas, o bien, a través del nombramiento de mediadores, conciliadores o árbitros que coadyuven en la solución alterna a los conflictos” (Cuadra, 2014).

La situación más importante como lo hemos observado es la política pública encaminada a generar una cultura alternativa de solución de conflictos en contra de la adversarial. Con esto debemos impartir un cambio de paradigma en el sistema judicial que impera en el país. Esto es, una vez que la política pública entre en vigor, también los integrantes del sistema judicial deben de implementarse, capacitarse y adiestrarse dentro de este nuevo paradigma, donde generaría bienestar económico y social y reducción de casos judiciales, optimizando el recurso capital y humano del sistema judicial.

“La implementación de la mediación como política pública social, potencia la participación ciudadana en la prevención y gestión de los conflictos que surgen en el seno de las sociedades, convirtiéndose en un medio eficaz para abordar la situación de crisis de la impartición de justicia y fortaleciendo la construcción de una cultura de paz” (Cabello, 2013).

La justicia alternativa vendrá a generar una estabilidad jurídica-social y aun en la impartición de la justicia en la materia contributiva en donde la materia por la suma importancia de la economía de las empresas es un tema de suma delicadeza, en donde la justicia alternativa viene a desahogar procedimientos largos, incosteables para la administración pública y sobre todo al contribuyente. “Considero que los temas más difíciles a tratar entre individuos tales como: patrimoniales, civiles, penales, administrativos, comunitarios y de corte internacional, pueden iniciar y concluir con cualquiera de los Medios Alternos de Solución de Conflictos” (Acosta, 2010).

Observamos que uno de los temas conflictuales es la administración de la justicia como tema central, como tema subalterno tenemos pues que la justicia alternativa en conflictos de índole administrativa-tributaria generan por su aspecto holístico un conflicto mayor, debido a su resultado, o se estabiliza la economía de la empresa o simplemente mucha de las veces termina por desahuciar a las mismas, generando por consiguiente desocupación laboral.

“El proyecto alternativo emergente descansa sobre las ideas estratégicas de la soberanía e independencia nacional, la democracia y el crecimiento económico con justicia social. Esto

último significa que sus principales objetivos se refieren a la cuestión social y, por ello, la política social tiene un papel central y de conducción del proceso de transformación que además ha de ser democrático, mientras que las políticas económicas, por así decirlo, sólo son el medio para alcanzar los objetivos sociales de justicia e igualdad. Sin embargo, falta por profundizar y precisar los contenidos más específicos de este proyecto” (Laurel, 1993).

Por eso la justicia alternativa generará un cambio paradigmático positivo en el uso de esta herramienta, propone generar bienestar económico y procesal a los que la implementen. La justicia administrativa específicamente de la contributiva se encuentra en un cambio paradigmático donde la justicia alternativa en estos conflictos ya tiene cabida para resolver diferendos.

Esto genera un equilibrio de poderes hablando desde la óptica judicial, donde en término general es benéfico para los contribuyentes y en segundo término a la captación de las contribuciones. La búsqueda constante de poderes de la que cuenta la autoridad hacia el contribuyente, la justicia alternativa garantiza la protección de los derechos humanos y garantías individuales consagradas en la constitución, esto permite garantizar los principios de equidad y proporcionalidad, resolviendo los diferendos en un corto periodo.

“El recurrir a instancias intra-institucionales demanda una complejidad importante, sobre todo por existir vías diferentes para llegar a una solución determinada; sin embargo, si se permaneciera en este ámbito, se llegaría a una resolución final en un tiempo relativamente corto. El acudir a instancias extra-institucionales, desde un inicio o por prolongación de un conflicto iniciado intra-institucionalmente, es lo que nos puede conducir a entramamientos administrativos y a indeseadas polémicas o relaciones al interno de las partes en conflicto” (Alfaro, 1997).

Nuestro sistema judicial, “a pesar de la alta credibilidad que tienen entre nosotros, lamentablemente tiene una acentuada lentitud procesal para solucionar los conflictos a él encomendados. Y no es que esta particularidad sea sólo de nuestro país, sino que es una situación peculiar de aquellos Estados que han confiado en un sistema de Derecho, donde los sistemas tradicionales de administración de justicia, de corte formalista y centralista, han cedido o están cediendo ante las expectativas cada vez más grandes de una ciudadanía que exige mayor eficiencia en la gestión de los jueces. No sólo la cantidad de asuntos que se lleva a ellos entraba el sistema, sino que se juntan otras situaciones como la falta de tecnología adecuada, deficiencias administrativas en el sector, la falta de recursos financieros, problemas de infraestructura, la presencia de abogados "especialistas" en alargar los procesos, que contribuyen en gran medida a la lentitud judicial” (Alfaro, 1997).

Podemos observar que la cultura judicial en México es adversarial, y así las instituciones dedicadas a graduar abogados, juristas y personas entendidas en el tema, han desarrollado en la última década un apoyo incondicional a generar la cultura de la justicia alternativa, y hasta ahora han otorgado dividendos positivos, donde los principios de economía procesal han otorgado bienestar económico y jurídico en beneficio de la sociedad.

Entonces nos es complaciente ver que la justicia alternativa en México tiene una cimentación muy importante, en donde la política pública encaminada a establecerla ha dado sus frutos. Podemos mencionar que la vía de la justicia alternativa dentro de la gama económica, laboral, y sobre todo la contributiva, se quiere un sistema que no impere la actividad adversarial por los resultados previamente citados. Se busca generar alternativas pacíficas para generar bienestar en los rubros mencionados, con justicia expedita. La resolución de conflictos beneficiará a los intereses que persigue la materia contributiva, que es obtener el tributo para los fines que convenga a sus gobernados.

Los conflictos, “en el mundo globalizado son muestra palmaria de lo contrapuesto a toda lógica, del propio proceso democrático o la democracia instaurada de cada país, y sobre todo, del discurso público de sus principales agentes ejecutantes y de las demandas que de ellos dimanen” (Acosta, 2010). Por eso la justicia alternativa es un acto positivo en donde el mundo globalizado genera bienestar económico y por consiguiente genera mayores conflictos con el paso del tiempo. La globalización genera conflictos de mayor repercusión económica, laboral y social. La temática de la justicia alternativa es generar ese equilibrio entre la vía adversarial y la conflictología actual, la justicia alternativa es un elemento esencial de las sociedades moderna.

La justicia alternativa acerca a resolver el conflicto de manera sustantiva, permitiendo que los diferendos dentro de la materia contributiva genere una desestabilización económica y laboral al contribuyente o empresa auditada. Observamos pues que, “la justicia alternativa como objetivo principal de resolver conflictos tienen en común la idea de separarse del método judicial para la resolución de las controversias o conflictos, ya que como se conoce hoy en día en nuestro país y en América Latina, la judicialización de los mecanismos de solución de disputas es enorme, compleja, costosa y provoca un desgaste físico y emocional para las partes que se someten a la justicia formal. Es por ello que en la actualidad se está optando por acudir a los medios alternos, ya que son medios no tradicionales, distintos al poder judicial, que dan solución a conflictos entre partes, echando mano de la negociación, acuerdos o con la intervención de un tercero ajeno al conflicto elegido por las partes” (González, 2001).

Entonces es menester mencionar que los diferendos que tengan los contribuyentes ahora con la figura alternativa de los acuerdos conclusivos garantizarán que los contribuyentes obtengan una resolución directa por parte de la autoridad en la postura contraria en la que la misma cree dentro de sus facultades de comprobación.

Como preámbulo de inicio en nuestro presente capítulo observamos que la justicia alternativa es un acto positivo en contra posición de la adversariedad que existe dentro de nuestro sistema judicial.

En los Estados Unidos de América han cobrado gran auge y en México comienzan a utilizarse y ser conocidos por la mayoría de la población. En México se les han denominado Medios Alternativos de solución de Controversias o de Conflictos han surgido como una nueva fórmula en contraposición al letargo de los juicios, el alto costo de un litigio, el abuso que se le ha dado a los recursos de los procesos judiciales, la ineficacia de la vía conciliatoria que en la mayoría de los casos se convierte en un trámite más, la sobrecarga de trabajo que torna lenta la aplicación de la ley y la insatisfacción social frente a las resoluciones judiciales (Perea, 2005).

Entonces observamos que todas las negativas previstas en la adopción de la justicia alternativa en la actualidad ya se superaron. Es un hecho que la justicia alternativa en materia administrativa-contributiva ayuda a llegar a resolver diferendos en poco tiempo, negociando directamente con personal de la administración tributaria, de modo que el resultado final garantiza resolver el conflicto de intereses y genere bienestar económico y por consiguiente una mejora en la obtención del tributo por parte de la autoridad.

En general, “el uso de la justicia alternativa su finalidad es llegar a un acuerdo o convenio al cual serán sujetas por su propia voluntad siendo ellas mismas, las que lo propusieron de esa forma, con la buena fe y voluntad de que será cumplido por ambas. Su propósito es lograr un acuerdo mutuo y rápido, ahorrando los costos de tiempo, dinero y energías, antes de involucrarse en un proceso judicial” (Acosta, 2010).

Podemos observar que a lo largo del trabajo todos los tratadistas cuestionan la periodicidad, la economía procesal, el respeto a los derechos inherentes a un buen proceso, que se garantice los principios de proporcionalidad y equidad, del costo del erario de una empresa o individuo, de la energía personal, de la psicología emocional, del deterioro empresarial y un sinnúmero de adjetivos, quien logra establecerlos, respetarlos y garantizar una verdadera solución del conflicto es la cultura alternativa de solución de conflictos.

En el presente capítulo abordaremos la forma alternativa de solucionar diferendos desde la óptica jurídica-fiscal y la óptica jurídica-administrativa, debido a que las figuras del reino de Italia el Accretamento con adhesione ha venido a contribuir a generar una cultura cívica-

contributiva apegada al respeto del debido proceso y respetando las garantías que este país les otorga a sus gobernados con respecto al tema delicado de la recaudación de impuestos.

Sobre la tasación pericial contradictoria, de las actas con acuerdo, de las actas de conformidad según la legislación general tributaria española debemos de analizarlo desde la perspectiva que enlaza las problemáticas hacendarias del país ibérico, debido a que últimamente respecto a la situación que impera en este país en relación a las problemáticas económicas, un imperativo para el sostenimiento de las arcas requiere de una cultura contributiva apegada a derecho y estos métodos alternos de solución de diferendos al implementarlos sus facilidades generan un ambiente armónico en el contexto si existiese un conflicto pueda resolverse de la manera más pronta y expedita ayudando a la economía procesal.

Sobre la transacción, mediación y conciliación según la Commission Départementale des impôts directs et taxes sur la chifre d'affaires francesa es un método alternativo de solución de diferendos interpuesto por el Estado franceses para resolver desavenencias en el que los contribuyentes tuviesen problemáticas en interpretación de alguna norma jurídica-contributiva y estén en el estado de derecho o hecho que genere el pago de una contribución puedan acudir a esta herramienta lo cual les proporcionaría un apego directo a la administración tributaria y así poder resolver esas desavenencias.

## **2.2. Accertamento con adesione según la legislación tributaria italiana**

La Constitución de la República Italiana, que entró en vigor el 01 de enero 1948 establece en la parte I los Derechos y Deberes de los Ciudadanos – “Se hace referencia a los artículos 13 al 54 de esta disposición” (García & Garza, 2015).- las reglas básicas a quien deben cumplir con los ciudadanos italianos en sus relaciones civiles, económico y político. Los ciudadanos, cerca del derecho y el deber de trabajo, que es la realización de una actividad útil a la sociedad, se enumeran varias funciones, incluyendo el pago de impuestos. En efecto, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 53 de la Constitución italiana "Todo están obligados a contribuir a los gastos públicos debido a su capacidad de pago" (Repubblica., 2012).

“Artículo 53 de la Constitución de la República Italiana se establece el principio de la capacidad contribución: todos están obligados a contribuir a los gastos públicos en debido a su capacidad de pago. El sistema fiscal italiano se basa en criterios de progresividad. El principio legal de impuestos en los Estados modernos es reconocido como un valor fundamental de la democracia de cada Estado. En Italia se establecen los principios legales

de los impuestos por la Constitución como lo es igualmente en México en su artículo 31 fracción IV” (García & Garza, 2015).

Sobre esta síntesis que hemos mencionado hasta aquí se establecen los antecedentes constitucionales en materia contributiva en Italia, en donde es menester mencionar que al ver la factibilidad del uso de la justicia alternativa específicamente en la materia hacendaria pone en relieve la importancia que ya visualizaba en Italia para desahogar y resolver los conflictos de índole contributiva, en donde verdaderamente los accertamenti con adesione vinieron a poner en vanguardia en esta materia para una efectiva captación de la contribución.

“Observamos que la justicia alternativa ha venido a cambiar el sistema adversarial que impera en la mayoría de los países que cuentan con un sistema judicial en donde el juez es la figura que imparte la justicia a un caso en concreto. Este es el caso específico de nuestro tema comparativo. Italia es un país con mucha tradición oral y escrita. Pero también como la sociedad evoluciona y la globalización se va siendo extensa y propiamente dicha para el bloque europeo, Italia ya se encuentra inmersa también en el congestionamiento de su impartición de justicia” (García & Garza, 2015).

“Ya con la globalización que impera en los bloques económicos actuales para garantizar la estabilidad económica también se solicita que el país en donde se valla a invertir capital económico y humano de los países recepcionistas contenga una cultura apegada a derecho y sobre todo que el país tenga una educación de la utilización de la justicia alternativa, a fin de resolver cualquier disputa sin contratiempos. Debemos observar que la justicia alternativa italiana su estado general se basa en la perspectiva económica, donde la materia civil y mercantil es la base de la jerarquización sobre la implementación directa de la mediación, arbitraje o negociación” (García & Garza, 2015).

La justicia alternativa fue transpuesta en Italia mediante el Decreto Legislativo núm. 28, de 4 de marzo de 2010, tras la aprobación del Anteproyecto de Ley de mediación en asuntos civiles y mercantiles por el Consejo de Ministros del pasado 19 de febrero de 2010. La “Directiva 2008/52/CE de 21 de mayo de 2008 sobre ciertos aspectos de la mediación en asuntos civiles y mercantiles”, obliga a todos los Estados miembros, a dotarse de las normas necesarias para dar cumplimiento a su contenido, antes del 21 de mayo de 2011.

Sobre la obligatoriedad de la mediación. “El legislador italiano, con el fin ya declarado de reducir el número de expedientes judiciales, ha apostado fuertemente por la “mediación obligatoria”, ampliando de manera considerable la tipología de controversias que tendrán que pasar, bajo pena de inadmisibilidad de la demanda, por un intento de mediación. A partir del pasado 21 de marzo de 2011 todas las controversias en materia de derechos



reales, divisiones, sucesiones, alquiler y comodato, alquiler de una empresa, pactos de familia, responsabilidad médica, difamación por medio de la prensa y contratos de seguro, bancarios y financieros, tendrán que ser sometidas a un intento preliminar de mediación – “Artículo 5.1... y tanto la parte, como el juez ex officio, podrán alegar la excepción de inadmisibilidad temporánea de la demanda. Todo ello, sin perjuicio de las partes de continuar en el proceso de mediación, iniciado obligatoriamente, o de abandonarlo”-. Además ya está previsto que, en breve, también todas las controversias en materia de reclamación de daños en la circulación de vehículos y de comunidad de vecinos se unirán a la lista anterior” (Pieralli, 2011).

Observamos que ya es obligatorio el uso de la justicia alternativa, “imperando desde siempre la procuración de resolver la controversia en un mínimo o máximo de tiempo establecido, contrario a la situación de la actuación judicial. En Italia con el paso del tiempo se cimienta y crea situaciones de hecho que en ciertos actos se debe acudir directamente a la mediación como una exigencia post judicial” (García & Garza, 2015).

De hecho, “la idea de la mediación obligatoria no es siempre convincente. Si tiene sentido mediar entre personas que desean llegar a un acuerdo, puede no tenerlo obligar a alguien a ponerse de acuerdo con su antagonista. Sobre todo si están en juego los derechos, a los que difícilmente estamos dispuestos a renunciar sin luchar. La verdadera novedad del nuevo sistema se aprecia específicamente desde el perfil cultural, en cuanto estamos en definitiva llegando a desplazar la gestión del conflicto, que antes estaba sustancialmente solo en manos de los abogados, hacia una responsabilización de las partes, que están ahora obligadas a confiar en un mediador. No es tan extraño que precisamente los abogados hayan manifestado fuertes resistencias. Los profesionales tradicionales del conflicto no aceptan con mucho gusto que otros puedan sustituirlos en su trabajo” (Consorti, 2013).

Así pues que el gobierno italiano ha promulgado un decreto que contiene medidas urgentes para la reforma del sistema judicial civil italiana y para hacer frente a la acumulación de casos pendientes. Publicada en el Boletín Oficial italiano el 12 de septiembre de 2014, el Decreto entró oficialmente en vigor el 13 de septiembre de 2014. Dentro de los 60 días de la publicación, “el Parlamento italiano debe convertir el decreto en ley; de lo contrario, con carácter retroactivo dejará de ser efectivo. Durante el proceso de conversión, el Parlamento podría hacer enmiendas al texto del Decreto. Decretos son emitidos por el gobierno en casos de necesidad y urgencia. “En el presente caso, según el informe explicativo del Decreto, era necesario y fundamental para Italia para reducir la duración de los procedimientos judiciales italianas con el fin de poner fin a sus violaciones de la exigencia de “plazo razonable” para un juicio imparcial, establecidas en artículo 6 de

la Convención Europea de Derechos Humanos. Por otra parte, el gobierno tiene como objetivo transformar el sistema de justicia italiano de una carga para el crecimiento del país a una fuerza motriz para ayudar a resolver la crisis económica de la nación” (JonesDay, 2014).

Como observamos en el capítulo precedente en México se creó a partir de la reforma integral fiscal del año 2013 con vigencia a partir del 1 de enero del año 2014 una nueva visión de apego a la legalidad y cultura jurídica contributiva denominada los acuerdos conclusivos, así pues que en Italia ya para comienzo del año de 1994 se crea con la mística de resolver conflictos contributivos a través de una figura que implicará la utilización de la justicia alternativa, debido a que los tribunales fiscales italianos estaban saturados por los litigios de créditos fiscales incobrables, y que para el sistema jurídico italiano a consideración económica, era pérdida monetaria por no ajustarse a los estándares y tiempos para efectuar una recaudación efectiva.

En otro orden de ideas, los accertamento con adesione está regulada por el Decreto Legislativo 19 de junio 1997 n. 218. “Es un acuerdo entre el contribuyente y la administración tributaria, para definir la ventaja mutua demanda impuesto: el Impuesto Sobre la Renta es seguro que el contribuyente puede depender de un cierre rápido y con un coste prefijado de la investigación, también disfrutando una disminución de las multas igual a 1/3 del mínimo. Esta figura conciliativa se aplica a todos los ingresos y todos los impuestos, no se limita a la renta empresarial y el autoempleo. Se excluyen de la definición de las controversias de miembros relativas a las evaluaciones de los impuestos, ya que representan una mera actividad de liquidación de cuentas. La liquidación de impuestos también pueden ser activados en el caso ya se ha emitido un aviso de evaluación” (Camillo, 2012).

Así pues, “la hipótesis del accertamenti con adesione -la premisa mayor del uso de un método alterno para resolver una disputa es tratar de captar la evaluación peculiar con la adhesión desde el interior de la identificación del objeto -o más bien: su suposición de legitimidad sustancial y de comportamiento-, tanto desde el exterior, que marca su posición en la categoría de arreglos administrativos tributarios -entre los que se contará, con otras figuras con código genético consensual y precisa, tanto en la aplicación de acuerdos de estándares - la conciliación judicial, la aquiescencia, l'autotutela da istanza y el fallo-, tanto en la aplicación de los bonos - aplazamiento, suspensión, garantía, compensación y transacción supuesto-. Constituye un signo tanto de la existencia de áreas derecho administrativo y derecho fiscal, ya que combina los principios de pacta sunt servanda, y tal como están las cosas, es la existencia de puentes lógicos sobre la vinculación legal y de diferentes conceptos propios de los dos sectores, por lo que con

razón destinados a vivir en diferentes entornos por ejemplo la discrecionalidad administrativa y el impuesto discrecional -Sobre la distinción entre discrecionalidad administrativa e impuesto discrecional, se basa directamente en los términos de acuerdo a las disposiciones en la legislación tributaria vigente italiana-“ (Versiglioni, 2014).

Así como se planteó la discrecionalidad tributaria en Italia, también la encontramos en nuestro país, las autoridades hacendarias gozan de esa prerrogativa para dilucidar si el contribuyente está a bien cumpliendo con sus obligaciones fiscales, y fincar responsabilidades administrativas que se traducen en multas, actualizaciones y recargos. En este mismo parámetro “la discrecionalidad es otorgada a la Administración para la mejor aplicación del tributo, toda vez que la actividad que realiza la Administración no es univoca, para alcanzar el fin deseado de comprobación, cuantificación y recaudación del tributo y cumplir con los tramites del procedimiento” (Lucy Cruz de Quiñones, Pardo Carrero, & Londoño Gutiérrez, 2010).

Así pues observamos que la justicia alternativa en Italia veinte años atrás ya se presentaba una figura innovadora e inentendida por los abogados fiscalistas en estas tierras, pero que a la par, observaron que compaginar la justicia alternativa en contra del aspecto procesal judicial traería consigo buenos réditos desde el aspecto de la economía procesal tanto para los abogados como para su representados.

Es muy sugerente el sistema implantado en Italia a partir de 1994 “denominado accertamento con adesione -La evaluación dell’accertamento con adesione implica el examen de las formas de razonamiento adoptado por el contribuyente y por la forma de declarar de los impuestos directos e indirectos en que se haya hecho parte del pago del tributo, siempre en el contexto limitado de la aplicación de la norma tributaria incierta en favor del contribuyente- mediante el cual se permite definir de común acuerdo entre la administración y los contribuyentes, antes o después de la expedición de la orden de determinación o accertamento, la deuda tributaria, definición que no puede ser impugnada a no ser que se descubran nuevos elementos, debiendo perfeccionarse el sistema con el pago de la obligación tributaria. De este modo se permite a la administración disponer del crédito fiscal para facilitar su recaudación y evitar la instauración de contenciosos” (Batistoni, 2010).

Parte de la exposición de motivos dentro de la figura alternativa de solución de diferendos el acuerdo conclusivo, propone que las desavenencias y la perspectiva negativa que tienen los contribuyentes hacia la autoridad hacendaria en México, vendrá a cambiar esa postura antes mencionada.

A criterio de los especialistas italianos en los casos de accertamento con adesione y de conciliación “subyace una transacción tomando en cuenta que el contribuyente y la administración actúan en forma similar a cuanto acontece en la etapa precontractual” (Garbarino, 2010). En el mismo orden de ideas, “este sistema consiste en la búsqueda común de la verdad, no de una transacción que altere la verdad de los hechos y la corrección de la interpretación jurídica” (Moschetti, 1996).

El accertamento con adesione del contribuyente “se referir a aquella figura conciliativa, que dentro del procedimiento de gestión tributaria, permite la posibilidad de que la Administración y el contribuyente lleguen a un convenio cordial sobre la determinación de la obligación tributaria; acuerdo que entraña, por una parte, la imposibilidad de que el acuerdo perfeccionado sea modificado por la Administración o impugnado por el contribuyente -En este contexto, surge con destacada necesidad de identificar la correcta protección que el contribuyente puede poner en marcha, tanto durante en el proceso conciliativo o hasta el contencioso respecto al estudio de las pruebas a favor dependiendo del régimen fiscal o sectorial en el que se encuentre el contribuyente a la hora de incentivar el proceso conciliativo-, y por otro lado, concederá a éste último una reducción de la sanción que en su caso le hubiere correspondido” (Berliri, 1996).

Por ello el acto final del procedimiento administrativo de aplicación de los tributos es una medir llamado liquidación del impuesto. El artículo 23 de la Constitución y las leyes que regulan las condiciones y los impuestos, los contribuyentes y el alcance de la obligación tributaria en Italia. Si, “el contribuyente no autoliquidare o presentase una declaración de impuestos plenamente las autoridades fiscales correspondientes sobre la cantidad debida, las autoridades fiscales deben actuar, la determinación de la obligación tributaria” (Sardegna, 2011).

Por tanto en Italia, la actividad fiscal es un acto “administrativo; vinculativo; autoritario; declarativo, constitutivo del impuesto. Sobre esta base peculiar dogmática -interior y exterior- podrá llevarse a cabo la reconstrucción del concepto y de la identificación de la valoración jurídica -propio o prestado- con la adhesión. En comparación con el último punto de vista, la lógica dogmática -de la administración- que combina la disciplina privatista que el periodismo sirve para desarrollar los criterios de compatibilidad que permitan identificar a las disposiciones comunes aplicables a la institución, en la medida establecer excepciones a los impuestos -que, evidentemente, conservan su primacía-. Como ya se ha mencionado, la hipótesis es que la liquidación de impuestos consiste en un acuerdo -procedimiento administrativo- resultado de la fusión -y no la suma- de dos voluntades diseñados para manejar las consecuencias del objetivo incierto -el conflicto-, por conseguir efectos de exclusión y/o recompensa; exigibles. La obligación tributaria

nace en cuanto existe la suposición de hecho el impuesto. El bono, nace de la premisa, entonces se sabe o por el contribuyente, con la declaración, o por las autoridades fiscales, con la notificación de la evaluación” (Sardegna, 2011).

Por tanto, “la notificación de la evaluación es una medida, con efectos declarativos, la determinación de la obligación tributaria. La obligación establecida por la alerta es un vínculo que tendría que ser declarado con anterioridad, pero fue declarada sólo parcialmente o no era en absoluto. El remedio es la notificación del acto, lo que da lugar a la obligación tributaria no se ha declarado en su totalidad o en parte. Por tanto, la alerta o la evaluación es una expresión del poder de la Administración con efecto constitutivo de la presión fiscal” (Sardegna, 2011).

El accertamento con adesione, “es la herramienta con la que puedas definir los impuestos adeudados, a raíz de los controles fiscales, evitando establecer un litigio. Es un verdadero método alternativo de solución de conflicto entre el contribuyente y la jurisdicción territorial de captación del impuesto, y evita la disputa onerosa que representa un litigio, también establece el dialogo y la mediación en favor de la jurisdicción y el contribuyente” (Sardegna, 2011).

En el lenguaje de la solución del conflicto hacendario, “los accertamento con adesione se habilitan con las autoridades fiscales italianas para garantizar la correcta aplicación de las normas tributarias. Ya está tiene cualquier carácter, quedando siempre en nuestro sistema fiscal de la institución a través de la declaración de impuestos de autoevaluación. Los funcionarios fiscales subsanan las irregularidades, o determinar la obligación tributaria en caso de falta de presentación de la declaración. El aviso siempre está motivado, so pena de nulidad, y deberá indicar: el sujeto evaluado y las tasas aplicadas; los impuestos pagados; el jefe del procedimiento administrativo; la forma y el plazo de pago; el tribunal al que se pueden utilizar. La aquiescencia del contribuyente, es decir, la renuncia a la apelación de la acción de como recurso de impugnación, implica la reducción de las sanciones impuestas. Como alternativa, el contribuyente podrá proponer a con la adhesión, es decir, un acuerdo con la Agencia Tributaria, accesible previo aviso de la sujeción al proceso y después, cuando el contribuyente no ha presentado una apelación ante el Tribunal Fiscal. Al término de las actividades y llevado a cabo el accertamento con adesione ratificado comienza la fase de recaudación de los ingresos tributarios” (Dizionario di Economia, 2012).

Los accertamento con adesione consiste, “básicamente, en un procedimiento de resolución de controversias mediante un acuerdo entre las partes ante la Commissione Provinciale, órgano de jurisdicción especial tributaria de primera instancia que actuará como mediador entre las partes. Este acuerdo, que en cierta medida se asemeja al

instituto de la transacción civil, se perfeccionará mediante el pago de las cantidades, en el tiempo y de la forma convenida” (Romero, 2010).

“Es una oportunidad para el contribuyente, que ha sufrido acceso su contabilidad y administración empresarial, inspecciones, controles o recibido un aviso de un accertamento, para abrir un diálogo con las autoridades fiscales, para presentar nuevos elementos de datos y vuelva a examinar su posición. Si lo contradictorio es exitoso, el fisco se apega a la decisión tomada por la postura legal del contribuyente. No hay mejor que llegar a un arreglo sobre los impuestos adeudados, con beneficios para ambas partes pudiéndose evitar un largo litigio en perjuicio del contribuyente” (Entrate A. , 2011).

“El accertamento con addesione es un proceso por el cual sucede a un aviso de evaluación acordado con el contribuyente. A los efectos de exhaustividad cabe señalar que la liquidación de impuestos crea una forma de imposición de acuerdos individuales. Para la planificación fiscal está disponible para todos los pagadores de impuestos desde los que tributan por cuenta propia y las empresas incluidas en el ámbito de los estudios sectoriales o parámetros para el período impositivo en curso desde el 01 de enero 2004 hasta la fecha. La reforma tributaria de 1973 abolió la mayoría de las formas existentes de negociación de los cargos impuestos por la jurisdicción de impuestos italiana, entonces el momento definido por el término acordado entre las oficinas tributarias y los contribuyentes era supeditado siempre a la consideración de la autoridad. Con esta reforma de los accertamento con addesione, tiene como intención de luchar contra los acuerdos ilegales entre los funcionarios y los contribuyentes con la consiguiente corrupción y persiguiendo la evasión fiscal” (Tesauro, 2004).

Con esta reforma fiscal en el reino de Italia, “representa una instancia para el contribuyente a ser invitado a incentivar el accertamento con addesione después de haber recibido una notificación de evaluación de impuestos que cubre entre ellos el ISR, el IVA u otros impuestos indirectos, siempre y cuando la autoridad hacendaria certifique que el contribuyente no cuenta con antecedentes atribuibles de fraude fiscal, el contribuyente podrá incentivar el accertamento con addesione” (Capolupo, 2005).

La doctrina considera que esta institución como un nuevo método de control contributiva con efectos para reducir conflictos entre las autoridades tributarias y los contribuyentes al permitir una solución amistosa de la capacidad divergente que pagar determinarse proporcionando, por un lado, una reducción de su demanda y de crédito, por el otro, como compensación, la renuncia a la apelación del acto de imposición.

El accertamento con addesione “es una herramienta que permite al contribuyente evitar conflictos con el ISR o IVA para dar por concluido las facultades de comprobación de la

autoridad. En particular, cuando se recibe la notificación o incluso antes de recibirla, existe la opción de utilizar la evaluación de la figura del accertamento con addesione -también llamado concordato en Italia- que le permite negociar el impuesto y obtener un descuento en las penalidades que se actualizan en la medida de una tercera parte del mínimo legal, a partir del 1 febrero del 2011. Existen algunas excepciones a la regla de procedencia del accertamento con addesione, esto se puede presentar ante las sanciones impuestas a la liquidación de las declaraciones de impuestos o IVA y a las que fueron impuestas debido a la inconsistencia de la información presentada por el contribuyente, dando por acentado que la respuesta es ambigua, incorrecta e incompleta a una petición hecha por el mismo contribuyente” (Dossier, 2015).

El accertamento con addesione, “es una institución que permite al contribuyente para definir los impuestos debidos y evitar, de este modo, la aparición de una disputa de impuestos. El procedimiento cubre todos los impuestos directos e indirectos importantes, y puede ser activado por el contribuyente tanto como la oficina de la Agencia en cuya demarcación territorial el contribuyente es residente a efectos fiscales” (Nassini, 2011).

El accertamento con addesione es un litigio fiscal deflaccionario “-La definición en el sentido deflaccionario se refiere a la posible liquidación de reparar una disputa, contra adhesiones motivados a la propuesta de ajuste de los valores fiscales. Aquí, por supuesto, la Administración se somete a un sacrificio que implica un mínimo de impuesto, habiendo, sin embargo, la seguridad de la entrada segura y no amenazada por el riesgo de una disputa con un resultado incierto. La liquidación de impuestos está dirigido a la búsqueda de la medida establecida y razonable de la condición de la fiscalidad, la cuantificación de los cuales está obligado por los elementos de evaluación de relieve por el contribuyente durante la audiencia, donde la preocupación predominante se expresa en el informe extrajudicial objeto de impuestos cristalización agravio-, esto es, es una herramienta alternativa para resolver una disputa relacionada con el contribuyente y la autoridad hacendaria, inspirado recompensa dialéctica y negociación lógica, estructurada y diseñada para satisfacer las necesidades básicas de orden de derecho público, sobre las bases de la necesidad de carácter privado” (Donato, 2012).

El accertamento con addesione, “es la determinación del impuesto sobre la renta y el impuesto al valor agregado donde se puede definir la pertenencia del contribuyente en estar de acuerdo con las siguientes disposiciones. La evaluación de los impuestos sobre sucesiones y donaciones, registro, hipoteca, catastral y el impuesto local sobre el valor de las propiedades, se puede definir con la adhesión de uno solo de los obligados al pago, de acuerdo con disposiciones vigentes que rigen la naturaleza del L'accertamento con adesione” (Giugno, 1997).

La naturaleza jurídica del accertamento con adesione, “se sustancia igualmente en fase precontenciosa, pero a diferencia del instituto anterior, entre administración y contribuyente existe un contraddittorio para la determinación de la deuda tributaria. Generalmente se lleva a cabo una vez notificado el avviso di accertamento o avviso di accertamento in rettifica -liquidación administrativa-, sin embargo, también puede realizarse con anterioridad al mismo” (Andrés, 2002).

Las consideraciones generales y la propia naturaleza de esta herramienta alternativa de solución de conflictos, “es su principal problema donde es la de integrar su configuración correcta del cálculo de la propia instancia controvertida: un problema que debe resolverse teniendo en cuenta toda la gama de posibles consecuencias y oportunidades alternas. También abordaron algunos aspectos más relacionados con las medidas de procedimiento, como el tiempo, el contenido de la solicitud y la identificación de la oficina competente para recibir las solicitudes de la evaluación propuesta. Es decir, como puede verse en la exposición posterior, los problemas también oportunidades, en particular con referencia al contenido de la solicitud, que puede variar desde el mínimo requerido por la norma a un máximo que lleva a entender en esta etapa del procedimiento, las razones, pruebas, etc., para refutar algunas o todas las violaciones se encuentran en los accesos, las inspecciones o auditorías” (d'Andrea & Petrucci, 2008).

Destinado a aplicar a la formulación oficina competente de la evaluación propuesta para los fines de definición, debemos en primer lugar, afectar a la evaluación de las posibles ventajas y desventajas derivadas de la presentación de 'instancia. El cálculo de conveniencia debe sopesar cuidadosamente todas las consecuencias derivadas de la instancia y todas las opciones alternativas a su presentación. “Comenzamos con la evaluación de las consecuencias de la presentación de la solicitud. La presentación de la solicitud seguirá la formulación de una propuesta, o el silencio de la oficina, o expresar la negativa a formular la propuesta. Yendo más lejos, si la redacción de la propuesta de la oficina, puede ser el resultado de un proceso contencioso, a (la falta de adherencia con la posterior notificación de una liquidación) negativo o un resultado positivo: firma del Acta y finalización posterior a cabo con el funcionamiento del primer pago o la totalidad del importe” (d'Andrea & Petrucci, 2008).

Es importante tener en cuenta que la naturaleza efectiva de esta figura, “es el riesgo real, que está representado por la posibilidad de que la oficina formula la propuesta y adhesión, a un no-acuerdo que se esté estableciendo. Consideramos la posibilidad de formular la propuesta, con la consiguiente finalización de la adhesión, porque en este caso no habrá notificación de la liquidación de impuestos, después de haber terminamos el proceso con la adhesión de los contribuyentes” (d'Andrea & Petrucci, 2008).



Su naturaleza la definimos esencialmente, “como un "acuerdo" entre el contribuyente y la Administración tributaria que se puede lograr ya sea antes de emitir un aviso de evaluación después de que, siempre que el contribuyente no presenta una apelación ante el Tribunal Fiscal. Permite al contribuyente se beneficie de una reducción de las sanciones administrativas, que serán pagaderos a razón de un tercio del mínimo requerido por la ley” (Nassini, 2011).

En conclusión podemos manifestar que la naturaleza del accertamento con adesione es el prevenir el litigio fiscal con el objetivo único de recaudar el mayor nivel del cumplimiento de las obligaciones fiscales. Es supervisado por el Ministerio de Economía y Finanzas -El plan de las actividades requiere un número mínimo de las investigaciones de la iniciativa de la oficina del Ministerio de Economía que necesita ser respaldado por investigaciones financieras. Para otorgar mayor información de algún posible fraude fiscal, teniendo como principales la evasión o la elusión fiscal, con el fin de prevenir y contrarrestar estos fenómenos.

### **2.3. De la tasación pericial contradictoria, de las actas con acuerdo, de las actas de conformidad según la legislación general tributaria española**

Esta figura alternativa de solución de diferendos de España se manifiesta directamente en el artículo 135 de la denominada Ley 58/2003 expedida el 17 de diciembre del 2003 en relación a la Ley General Tributaria y establecido así mismo en los artículo 161 y correlacionado con el artículo 162 del Real Decreto de Ley 1065/2007 emanada el día 27 de julio del 2007.

Podemos definir, “la tasación pericial contradictoria como el procedimiento que puede iniciar el contribuyente cuando no esté de acuerdo con la valoración de sus bienes e inmuebles realizada por la Administración, tal y como hemos visto que puede suceder en el artículo dedicado a la Valoración de Inmuebles” (Jiménez, 2014).

Podemos mencionar que la tasación pericial contradictoria se da únicamente en la materia contributiva del Estado español donde los contribuyentes pueden solicitar que se les corrija la situación de hecho o de derecho que establezca la Administración tributaria española dentro de sus facultades de comprobación administrativa de los valores que tasen los contribuyentes.

En materia tributaria, la tasación pericial contradictoria es un medio de solicitar la corrección del valor establecido por la Administración en el marco de la comprobación administrativa de valores. El plazo para promover esta tasación correctora es el del primer recurso o reclamación que proceda, bien contra la liquidación efectuada de acuerdo con los valores comprobados administrativamente o bien, cuando la normativa tributaria así lo

prevea, contra el acto de comprobación de valores debidamente notificado (González, 2015).

Para los efectos comparativos entre México y España la tasación pericial contradictoria debe regirse específicamente cuando lo establezca la normativa en opción de acudir dependiendo del tributo de que se trate. Así mismo puede reservarse el contribuyente si utiliza este método alternativo o no, debido a que debido a la praxis consuetudinaria de la administración tributaria española puede ser que la notificación de los actos de comprobación de valores no motiven y fundamenten los actos de comprobación del contribuyente y así los mismos pueden denunciar dicha manifestación de la autoridad desvirtuándola dentro de un recurso que los llaman de reposición o reclamación económico administrativa muy parecido a nuestra queja fiscal o bien a nuestro recurso de revocación.

En el mismo orden de ideas del párrafo anterior, la tasación pericial contradictoria al solicitarla suspende los plazos de ejecución de la liquidación de impuestos; así mismo de los plazos de interposición de algún recurso o reclamación como en México, que al interponer algún recursos suspende los plazos para la interposición del juicio de nulidad o bien, si se interpone el acuerdo conclusivo de la misma manera, suspende plazos de la normativa jurídica aplicable al caso concreto.

Entonces podemos manifestar que la tasación pericial contradictoria es un derecho que tiene el contribuyente en España para solicitar previamente una valoración de un tercero ajeno a la relación denominado perito a fin de que este desacredite la valoración que hace la autoridad con respecto a la relación jurídico-tributaria entre el contribuyente y hacienda española o bien cuando el contribuyente mismo no esté de acuerdo con la valoración tasatoria de la administración tiene en todo su momento en sus términos procesales oportunos decidir si acude a la justicia alternativa o bien deja a salvo sus derechos jurídicos-contributivos para litigarlos.

Como se ha venido manifestando en líneas supra existen dos posturas con respecto a esta figura la de la Ley 58/2003, de 18 de diciembre, General Tributaria: artículo 135 y Real Decreto 1065/2007, de 27 de julio, por el que se aprueba el reglamento General de las actuaciones y los procedimientos de gestión e inspección tributaria y de desarrollo de las normas comunes de los procedimientos de aplicación de los tributos: artículo 161 y 162; así mismo esclarecer de manera indirecta el Real Decreto 828/1995, de 20 de mayo, por el que se aprueba el Reglamento del Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados: Artículos 120 y 121.

Según los cánones administrativos tributarios españoles la tasación pericial contradictoria se sustancia en un procedimiento y una finalización. La tasación pericial contradictoria, “se podrá instar una vez notificada la liquidación provisional, mediante solicitud dirigida a la Dirección General de Tributos. Cuando el interesado opte por interponer primero recurso de reposición o reclamación económico-administrativa, habiéndose reservado el derecho a promover la tasación pericial contradictoria, este procedimiento se iniciará, previa solicitud del contribuyente, una vez resuelto el recurso o reclamación” (LaRioja, 2015).

Para su interposición se requieren por lo menos 5 puntos clave para incentivarlo como los siguientes:

- a. Se debe en primera instancia formalizar la tasación mediante un perito de la Administración Tributaria con la única excepción que las cuantías comprobadas o tasadas no se hayan implementado por la misma Administración.
- b. Una vez que la Administración Tributaria concluya la valoración por el perito antes manifestado, el contribuyente tiene 10 días para nombrar a su perito evaluador para efectos de contravenir el supuesto indicado por la Administración Tributaria, en caso en que el contribuyente no asigne perito se tiene por desistida la opción de acudir a la justicia alternativa.
- c. Dentro de la determinación de la Administración Tributaria y de la asignación del perito por la parte oferente en este caso el deudor si bien que los peritos no estén de acuerdo con respecto a la tasación de la contribución y si el crédito fiscal es igual o inferior a 120,000 euros o bien que se este último el 10% de la tasación final en caso de ser superior se nombrará un perito tercero en discordia a fin de resolver la discrepancia fiscal.
- d. El peritaje realizado por el tercero en discordia no da cabida a una revocación, esta valoración sirve de manera justificada la base de la liquidación ya sea en límites de valores declarados previamente o valores por comprobar en su momento por las facultades de la Administración Tributaria.
- e. Con respecto a la asignación del perito tercero en discordia, este debe notificarle al deudor, la cual una vez efectuada tiene 15 días para efectuar el pago de la tasación pericial; así como de los honorarios del mismo perito tercer.

Con respecto a la finalización de la etapa se sustancia en la siguiente manera:

- a. Cuando el tercero en discordia del perito tasador efectúa la valoración correspondiente y es notificada al contribuyente.
- b. Por el desistimiento del contribuyente.

c. Por no ser necesaria la designación del perito tercero de acuerdo con lo previsto en el artículo 135.2 de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria (LGT) –cuando la diferencia entre el valor determinado por el perito de la Administración y la tasación practicada por el perito designado por el obligado tributario, considerada en valores absolutos, es igual o inferior a 120.000 euros y al 10 por ciento de dicha tasación-. “En este supuesto, la liquidación que se dicte tomará la valoración que resulte de la tasación efectuada por el perito del obligado tributario, y no podrá efectuarse una nueva comprobación de valor por la Administración tributaria sobre los mismos bienes o derechos” (González, 2015).

d. Por falta de pago a los peritos. En esta ocasión si el contribuyente no paga los honorarios del perito se tomaran como ciertos los de la Administración Tributaria con respecto al peritaje manifestado por la misma, esto aunque haya variaciones en las tasaciones, en este contexto pierde el contribuyente el derecho de solicitar de nueva cuenta una nueva solicitud de tasación toda vez que incurrió en esa falta antes manifestada.

e. En el área jurídica-contributiva española da a lugar a la figura de la caducidad. Una vez que se tase y quede firme la pericial contradictoria y el interés quede firme, cuando se le notifique al contribuyente este, tiene un periodo voluntario para liquidar la tasación final de 30 días una vez notificada formalmente, así mismo empieza a correr el término del plazo para interponer el recurso o reclamación económico-administrativa tendiente e inherente a los derechos de los contribuyentes para desvirtuar lo antes acontecido. Con la presentación de la tasación pericial contradictoria los plazos se suspenden hasta que se haya notificado el último acuerdo tasatorio.

Observando el desarrollo de la tasación pericial contradictoria es muy específica desde el ámbito de su aceptación y su sustentación y desarrollo formal. Por ejemplo de la finalización del caso, “una vez fijado el valor de los bienes la Administración procederá a dictar resolución que ponga fin al procedimiento de tasación pericial contradictoria y a notificársela al interesado. Asimismo, se girará nueva liquidación conforme a la valoración que se ha determinado en el procedimiento de tasación, y se establecerán nuevos plazos de ingreso de la misma. La nueva liquidación que se gira puede ser impugnada por medio de recurso de reposición o reclamación económico-administrativa fundándose en defectos de la liquidación, pero nunca en la valoración que ha sido resuelta por el procedimiento de tasación pericial contradictoria” (LaRioja, 2015).

En general podemos concluir lo siguiente de la tasación pericial contradictoria. Es un derecho que tiene el obligado tributario y que puede ejercer cuando no esté de acuerdo con el valor comprobado por la Administración de los bienes y derechos que se transmiten.

## Documentación a presentar

Solicitud dirigida a la Dirección General de Tributos en la interposición del recurso de reposición/reclamación económica en la que el interesado podrá optar entre reservarse el derecho a promover la Tasación una vez resuelto el recurso/reclamación, o solicitar la Tasación subsidiaria que se iniciaría de oficio por la Oficina Gestora.

En dicha solicitud se hará constar:

a. Identificación del interesado. b. Domicilio a efectos de notificaciones. c. Acto administrativo sobre el que se solicita la Tasación Pericial Contradictoria. d. Declaración explícita de que no ha impugnado en vía económico-administrativa.

Las solicitudes podrán presentarse en cualquier Registro, ya sea de la Comunidad de Madrid, de la Administración General del Estado, de otras Comunidades autónomas, de Ayuntamientos de la Comunidad de Madrid adheridos al Convenio Marco Ventanilla Única en Oficinas de Correos y en Representaciones diplomáticas u Oficinas Consulares de España en el extranjero. Horario de registro, información general, venta de impresos, y entidades colaboradoras: de lunes a viernes de 9:00 a 14:30 horas (Madrileño, 2015).

En base al estudio general observaremos el estudio del sustento jurídico de la tasación pericial contradictoria. De la normativa general empezaremos por la legislación que crea los precedentes de la figura en estudio.

Real Decreto 828/1995, de 20 de mayo, por el que se aprueba el Reglamento del Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados: Artículos 120 y 121.

Si bien es cierto es que los fiscalistas en España contemplan a las dos leyes sucesoras a esta ley que se manifiesta en supra líneas peor es menester mencionar la ley antecesora que dio cabida a la figura en estudio. Esta ley se manifiesta específicamente con dos artículos a analizar y son los siguientes:

Artículo 120. Normas generales.

1. En corrección del resultado obtenido en la comprobación de valores, los interesados podrán promover la práctica de la tasación pericial contradictoria mediante solicitud presentada dentro del plazo de la primera reclamación que proceda contra la liquidación efectuada sobre la base de los valores comprobados administrativamente.

Si el interesado estimase que la notificación no contiene expresión suficiente de los datos y motivos tenidos en cuenta para elevar los valores declarados y denunciare la omisión en recurso de reposición o en reclamación económico-administrativa reservándose el

derecho a promover tasación pericial contradictoria, el plazo a que se refiere el párrafo anterior se contará desde la fecha de firmeza en vía administrativa del acuerdo que resuelva el recurso o la reclamación interpuesta.

2. En el supuesto de que la tasación pericial fuese promovida por los transmitentes, el escrito de solicitud deberá presentarse dentro de los quince días siguientes a la notificación separada de los valores resultantes de la comprobación.

3. La presentación de la solicitud de tasación pericial contradictoria, o la reserva del derecho a promoverla a que se refiere el apartado 1, en caso de notificación conjunta de los valores y de las liquidaciones que los hayan tenido en cuenta, determinará la suspensión del ingreso de las liquidaciones practicadas y de los plazos de reclamación contra las mismas.

Artículo 121. Del Procedimiento. La tramitación de la tasación pericial contradictoria se ajustará a las siguientes reglas:

1.<sup>a</sup> En el caso de que no figurase ya en el expediente la valoración motivada de un perito de la Administración, por haberse utilizado para la comprobación del valor un medio distinto al «dictamen de peritos de la Administración» previsto en el artículo 52.1.d) de la Ley General Tributaria, la oficina gestora remitirá a los servicios técnicos correspondientes una relación de los bienes y derechos a valorar para que, por personal con título adecuado a la naturaleza de los mismos, se proceda a la formulación, en el plazo de quince días, de la correspondiente hoja de aprecio por duplicado en la que deberá constar no sólo el resultado de la valoración realizada sino también los fundamentos tenidos en cuenta para el avalúo.

2.<sup>a</sup> Recibida por la oficina competente la valoración del perito de la Administración, o la que ya figure en el expediente por haber utilizado la oficina gestora como medio de comprobación el de «dictamen de peritos de la Administración», se trasladará a los interesados, concediéndoles un plazo de quince días para que puedan proceder al nombramiento de un perito, que deberá tener título adecuado a la naturaleza de los bienes y derechos a valorar. Designado el perito por el contribuyente se le entregará la relación de bienes y derechos para que en un nuevo plazo de quince días formule la hoja de aprecio, que deberá estar fundamentada.

3.<sup>a</sup> Transcurrido el plazo de quince días sin hacer la designación de perito se entenderá la conformidad del interesado con el valor comprobado, dándose por terminado el expediente y procediéndose, en consecuencia, a girar liquidación complementaria de la provisionalmente girada por el valor declarado, con los correspondientes intereses de demora.

4.<sup>a</sup> Si la tasación del perito de la Administración no excede en más del 10 por 100 y no es superior en 20.000.000 de pesetas a la realizada por el del interesado, servirá de base el valor resultante de ésta, si fuese mayor que el valor declarado, o este valor en caso contrario. En el primer supuesto se girará la liquidación complementaria que proceda con intereses de demora, procediéndose a su ingreso por el sujeto pasivo en los plazos establecidos en el Reglamento General de Recaudación.

5.<sup>a</sup> Si la tasación del perito de la Administración excede de los límites indicados en la regla anterior, se procederá por el Delegado de la Agencia Estatal de Administración Tributaria o por el órgano correspondiente de la Comunidad Autónoma, a designar por sorteo público un perito tercero de entre los colegiados o asociados que figuren en las listas remitidas por los colegios, asociaciones o corporaciones profesionales en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 52.2 de la Ley General Tributaria o, en su caso, se interesará del Banco de España la designación de una sociedad de tasación inscrita en el correspondiente registro oficial. Realizada la designación, se remitirá a la persona o entidad designada la relación de bienes y derechos a valorar y copia de las hojas de aprecio de los peritos anteriores, para que en plazo de quince días proceda a confirmar alguna de ellas o realice una nueva valoración, que será definitiva.

6.<sup>a</sup> En ningún caso podrá servir de base para la liquidación el resultado de la tasación pericial si fuese menor que el valor declarado por los interesados.

7.<sup>a</sup> A la vista del resultado obtenido de la tasación pericial contradictoria, la oficina confirmará la liquidación inicial o girará la complementaria que proceda con intereses de demora, sin perjuicio de su posible impugnación en reposición o en vía económico-administrativa.

8.<sup>a</sup> Los honorarios del perito del sujeto pasivo serán satisfechos por éste. Cuando la tasación practicada por el tercer perito fuese superior en un 20 por 100 al valor declarado, todos los gastos de la pericia serán abonados por el sujeto pasivo y, por el contrario, caso de ser inferior, serán de cuenta de la Administración y, en este caso, el sujeto pasivo tendrá derecho a ser reintegrado de los gastos ocasionados por el depósito a que se refiere el párrafo siguiente.

El perito tercero podrá exigir que, previamente al desempeño de su cometido, se haga provisión del importe de sus honorarios, lo que se realizará mediante depósito en el Banco de España, en el plazo de diez días. La falta de depósito por cualquiera de las partes supondrá la aceptación de la valoración realizada por el perito de la otra, cualquiera que fuera la diferencia entre ambas valoraciones.

Entregada en la Delegación de la Agencia Estatal de Administración Tributaria u órgano equivalente de la Comunidad Autónoma la valoración por el tercer perito, se comunicará al interesado y, al mismo tiempo, se le concederá un plazo de quince días para justificar el pago de los honorarios a su cargo. En su caso, se autorizará la disposición de la provisión de honorarios depositados en el Banco de España (828/1995, 1995).

En este orden de ideas mostraremos las leyes sucesoras a esta ley trascrita. Esta ley se manifiesta específicamente analizar el artículo 135 de la Ley 58/2003, de 18 de diciembre, General Tributaria y a la letra dice:

Artículo 135. Tasación pericial contradictoria.

1. Los interesados podrán promover la tasación pericial contradictoria, en corrección de los medios de comprobación fiscal de valores señalados en el artículo 57 de esta ley, dentro del plazo del primer recurso o reclamación que proceda contra la liquidación efectuada de acuerdo con los valores comprobados administrativamente o, cuando la normativa tributaria así lo prevea, contra el acto de comprobación de valores debidamente notificado.

En los casos en que la normativa propia del tributo así lo prevea, el interesado podrá reservarse el derecho a promover la tasación pericial contradictoria cuando estime que la notificación no contiene expresión suficiente de los datos y motivos tenidos en cuenta para elevar los valores declarados y denuncie dicha omisión en un recurso de reposición o en una reclamación económico-administrativa. En este caso, el plazo a que se refiere el párrafo anterior se contará desde la fecha de firmeza en vía administrativa del acuerdo que resuelva el recurso o la reclamación interpuesta.

La presentación de la solicitud de tasación pericial contradictoria, o la reserva del derecho a promoverla a que se refiere el párrafo anterior, determinará la suspensión de la ejecución de la liquidación y del plazo para interponer recurso o reclamación contra la misma.

2. Será necesaria la valoración realizada por un perito de la Administración cuando la cuantificación del valor comprobado no se haya realizado mediante dictamen de peritos de aquélla. Si la diferencia entre el valor determinado por el perito de la Administración y la tasación practicada por el perito designado por el obligado tributario, considerada en valores absolutos, es igual o inferior a 120.000 euros y al 10 por ciento de dicha tasación, esta última servirá de base para la liquidación. Si la diferencia es superior, deberá designarse un perito tercero de acuerdo con lo dispuesto en el apartado siguiente.



3. Cada Administración tributaria competente solicitará en el mes de enero de cada año a los distintos colegios, asociaciones o corporaciones profesionales legalmente reconocidos el envío de una lista de colegiados o asociados dispuestos a actuar como peritos terceros. Elegido por sorteo público uno de cada lista, las designaciones se efectuarán por orden correlativo, teniendo en cuenta la naturaleza de los bienes o derechos a valorar.

Cuando no exista colegio, asociación o corporación profesional competente por la naturaleza de los bienes o derechos a valorar o profesionales dispuestos a actuar como peritos terceros, se solicitará al Banco de España la designación de una sociedad de tasación inscrita en el correspondiente registro oficial.

Los honorarios del perito del obligado tributario serán satisfechos por éste. Cuando la diferencia entre la tasación practicada por el perito tercero y el valor declarado, considerada en valores absolutos, supere el 20 por ciento del valor declarado, los gastos del tercer perito serán abonados por el obligado tributario y, en caso contrario, correrán a cargo de la Administración. En este supuesto, aquél tendrá derecho a ser reintegrado de los gastos ocasionados por el depósito al que se refiere el párrafo siguiente.

El perito tercero podrá exigir que, previamente al desempeño de su cometido, se haga provisión del importe de sus honorarios mediante depósito en el Banco de España o en el organismo público que determine cada Administración tributaria, en el plazo de 10 días. La falta de depósito por cualquiera de las partes supondrá la aceptación de la valoración realizada por el perito de la otra, cualquiera que fuera la diferencia entre ambas valoraciones.

Entregada en la Administración tributaria competente la valoración por el perito tercero, se comunicará al obligado tributario y se le concederá un plazo de 15 días para justificar el pago de los honorarios a su cargo. En su caso, se autorizará la disposición de la provisión de los honorarios depositados.

4. La valoración del perito tercero servirá de base a la liquidación que proceda con los límites del valor declarado y el valor comprobado inicialmente por la Administración tributaria.

Para la finalización de este análisis de la figura de la tasación pericial contradictoria tenemos pues que el artículo 161 y 162 del Real Decreto 1065/2007, de 27 de julio nos manifiesta la normativa actualizada a la aplicación y del desarrollo sustantivo y procesal de esta figura que a la letra dice:

Artículo 161. Iniciación y tramitación del procedimiento de tasación pericial contradictoria.

1. Cuando se solicite la tasación pericial contradictoria, será necesaria la valoración realizada por un perito de la Administración en el supuesto en que la comprobación del valor se hubiese efectuado por un medio distinto del dictamen de peritos de la Administración. A estos efectos, el órgano competente remitirá a los servicios técnicos correspondientes una relación de los bienes y derechos a valorar. En el plazo de 15 días, el personal con título adecuado a la naturaleza de los mismos formulará por duplicado la correspondiente hoja de aprecio, en la que deberán constar el resultado de la valoración realizada y los criterios empleados.

Únicamente se entenderá que los obligados tributarios promueven la tasación pericial contradictoria, si los motivos de oposición a la valoración sólo se refieren a la cuantificación de sus elementos técnicos, tales como el módulo unitario básico, la depreciación por antigüedad o los coeficientes y cifras en que se concretan las demás circunstancias consideradas en la cuantificación, salvo que el obligado tributario manifieste expresamente que no desea promover la tasación pericial contradictoria sino la impugnación del acto administrativo.

2. El órgano competente notificará al obligado tributario la valoración a que se refiere el apartado anterior o, en aquellos casos en los que la comprobación de valores se hubiera efectuado mediante el dictamen de peritos de la Administración, la que ya figure en el expediente, y se le concederá un plazo de 10 días, contados a partir del día siguiente al de la notificación de la valoración, para que pueda proceder al nombramiento de un perito, que deberá tener título adecuado a la naturaleza de los bienes y derechos a valorar.

Transcurrido el plazo de 10 días sin haberse designado el perito por el obligado tributario, se entenderá que desiste de su derecho a promover la tasación pericial contradictoria y se dará por terminado el procedimiento. En este caso, la liquidación que se dicte tomará el valor comprobado que hubiera servido de base a la liquidación inicial y no podrá promoverse una nueva tasación pericial contradictoria.

3. Una vez designado el perito por el obligado tributario, se le entregará la relación de bienes y derechos para que en el plazo de 1 mes, contado a partir del día siguiente al de la recepción de la relación, formule la correspondiente hoja de aprecio, la cual deberá estar motivada.

Transcurrido el plazo de 1 mes sin haber presentado la valoración, se entenderá que desiste de su derecho a promover la tasación pericial contradictoria y se dará por terminado el procedimiento. En este caso, la liquidación que se dicte tomará el valor comprobado que hubiera servido de base a la liquidación inicial y no podrá promoverse una nueva tasación pericial contradictoria.

4. El órgano competente para designar un perito tercero será el que se determine en la normativa de organización específica.

La Administración tributaria competente podrá establecer honorarios estandarizados para los peritos terceros que deban ser designados de acuerdo con lo previsto en el artículo 135.3 de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria. Será necesaria la aceptación de la designación por el perito elegido por sorteo. Dicha aceptación determinará, asimismo, la aceptación de los honorarios aprobados por la Administración.

5. Una vez aceptada la designación por el perito tercero, se le entregará la relación de los bienes y derechos a valorar y las copias de las hojas de aprecio de los peritos anteriores. En el plazo de 1 mes, contado a partir del día siguiente al de la entrega, deberá confirmar alguna de las valoraciones anteriores o realizar una nueva valoración, sin perjuicio de los límites previstos en el artículo 135.4 de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria.

En el caso de que el perito tercero no emita la valoración en el plazo establecido en el párrafo anterior, se podrá dejar sin efecto su designación, sin perjuicio de las responsabilidades que resulten exigibles por la falta de emisión del dictamen en plazo. En el caso de que se deje sin efecto la designación, se deberá notificar esta circunstancia al perito tercero y al obligado tributario, y se procederá, en su caso, a la liberación de los depósitos de sus honorarios y al nombramiento de otro perito tercero por orden correlativo.

Artículo 162. Terminación del procedimiento de tasación pericial contradictoria.

1. El procedimiento de tasación pericial contradictoria terminará de alguna de las siguientes formas:

a) Por la entrega en la Administración tributaria de la valoración efectuada por el perito tercero.

b) Por el desistimiento del obligado tributario en los términos previstos en los apartados 2 y 3 del artículo anterior.

c) Por no ser necesaria la designación del perito tercero de acuerdo con lo previsto en el artículo 135.2 de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria.

d) Por la falta del depósito de honorarios por cualquiera de las partes en los términos previstos en el artículo 135.3, cuarto párrafo, de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria.

e) Por caducidad en los términos previstos en el artículo 104.3 de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria.

2. En el supuesto previsto en el apartado 1.c) de este artículo, la liquidación que se dicte tomará la valoración que resulte de la tasación efectuada por el perito del obligado tributario de acuerdo con lo previsto en el artículo 135.2 de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria, y no podrá efectuarse una nueva comprobación de valor por la Administración tributaria sobre los mismos bienes o derechos.

3. En el supuesto previsto en el apartado 1.d) de este artículo, la liquidación que se dicte tomará la valoración que corresponda de acuerdo con lo previsto en el artículo 135.3 de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria, y no podrá promoverse nuevamente la tasación pericial contradictoria por parte del obligado tributario o, en su caso, no podrá efectuarse una nueva comprobación de valor por la Administración tributaria sobre los mismos bienes o derechos.

4. En el supuesto previsto en el apartado 1.e) de este artículo, la liquidación que se dicte tomará el valor comprobado que hubiera servido de base a la liquidación inicial y no podrá promoverse nuevamente la tasación pericial contradictoria.

5. Una vez terminado el procedimiento, la Administración tributaria competente notificará en el plazo de 1 mes la liquidación que corresponda a la valoración que deba tomarse como base en cada caso, así como la de los intereses de demora que correspondan.

El incumplimiento del plazo al que se refiere el párrafo anterior determinará que no se exijan intereses de demora desde que se produzca dicho incumplimiento.

Con la notificación de la liquidación se iniciará el plazo previsto en el artículo 62.2 de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria, para que el ingreso sea efectuado, así como el cómputo del plazo para interponer el recurso o reclamación económico-administrativa contra la liquidación en el caso de que dicho plazo hubiera sido suspendido por la presentación de la solicitud de tasación pericial contradictoria.

Si bien es cierto que la tasación pericial contradictoria no es un método alternativo de solución del conflicto hacendario, es menester hacerlo mención, toda vez que es importante analizar dicha figura, dado a que los acuerdos conclusivos como método alternativo de solución del conflicto hacendario contiene elementos esenciales muy particulares como los términos de presentación de dicha figura, con respecto a los acuerdos conclusivos se encuentra en la misma posición, debe ser antes de la finalización de la acta que ponga fin a la compulsa, auditoria o revisión electrónica según sea el caso.

En conclusión podemos mencionar que la tasación pericial contradictoria o el derecho a promoverla, “se solicita dentro del plazo del primer recurso, es decir, en el recurso de reposición o en la reclamación económica-administrativa. Por tanto, desde el principio tienes que reservarte el derecho a promover la tasación pericial contradictoria. Consejo que se haga también en las mismas alegaciones. Si no te reservas el derecho no podrás ejercitarlo nunca. La TPC solamente se puede solicitar en casos de alegación de falta de motivación. La presentación de la solicitud de la tasación pericial contradictoria o la reserva del derecho a promoverla suspende el pago de la deuda” (Duart, 2015).

#### **2.4. De la transacción, mediación y conciliación según la Commission Départementale des impôts directs et taxes sur la chiffre d'affaires francesa**

Francia es uno de los países que si bien no pertenecen a la Commonwealth, y con la corriente romano-germánico-francesa estableciendo de lleno el sistema continental y aunado el poder adquisitivo como potencia mundial económicamente hablando, Francia, se mantiene como un país innovador al implementar sistemas de corte alternativa para que sus contribuyentes acudan a la misma para resolver sus desavenencias con el departamento de impuestos francés.

Su estructura administrativa-fiscal está compuesta por tres direcciones principalmente, las cuales son la Dirección General de Impuestos, que esta principalmente gestiona y liquida los impuestos franceses así como asegurar la recaudación general del país.

En segundo término tenemos a la Dirección General de Cuentas Públicas que principalmente se encarga de recaudar los ingresos locales de trato directo. Y por último la Dirección General de Aduanas e Impuestos Especiales que encarga de recaudar los impuestos indirectos y regula el comercio exterior en Francia.

Entrando de lleno a nuestro estudio de la Transacción según la Commission Départementale des impôts directs et taxes sur la chiffre d'affaires francesa, se define pues que “es un contrato entre la Administración y el contribuyente sobre las sanciones pecuniarias o aumentos de la deuda tributaria, siempre que no sean firmes, incluidos los intereses de demora. Así mismo, no es transigible la cuota tributaria del impuesto” (Rosembuj, 2000).

Como se ha venido desarrollando el presente capítulo nuestra figura en estudio del presente apartado tiene su fundamentación legal en el artículo 2044 del Código Civil Francés aplicándose al régimen hacendario. Debemos observar que si bien estamos hablando de materia contributiva y la mayoría de los países en estudio en el presente capítulo manifiesten la metería con dispositivos ajenos a la materia común o civil, en Francia, el legislador decidió establecerle directamente en relación a este cuerpo jurídico,

toda vez que como se manifiesta en la definición es un contrato y por ello el legislador le dio ese espíritu para que las obligaciones que nacen de ella se rijan por estas reglas.

Así pues, dentro de estudio manifestaremos las reglas que sustentan la Transacción francesa con respecto al dispositivo civil que rige el mismo. En Francia esta figura se sustancia según “el procedimiento de transacción inicia a solicitud del contribuyente en cualquier momento del procedimiento. Recibida esta, la Administración Tributaria examina las circunstancias particulares del caso, valorándolas de manera discrecional y decidiendo si puede ser sometido o no a transacción de las cantidades debidas, mediante una propuesta que se notifica al contribuyente, al que se le concede un plazo de 30 días para su aceptación o rechazo” (Bernal, Santos, & Melgar, 2014).

En Francia se pueden sustanciar los procedimientos de mediación y conciliación directamente con la Comisión Departamental de Impuestos Directos o la Comisión Departamental de Conciliación, si bien es cierto que en México la sustanciación es con la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente como Ombudsman de la protección de la defensa de los mismos, en Francia, estas comisiones antes manifestadas, cuenta con representaciones del contribuyente con el único objetivo de asesorar e implementar a mejor campo el conflicto suscitado por la administración hacendaria francesa.

La Comisión Departamental de Impuestos Directos y con anuencia de la Comisión Departamental de Impuestos Directos sobre la cifra de Negocios, su función principal es el generalizar el acto reclamatorio, una vez verificado el conflicto hacendario, efectúa la valoración, comúnmente y según tratadistas franceses este es de carácter consultivo y no limitativo, con el objetivo principal de determinar la base imponible, en México el Servicio de Administración Tributaria en base a el departamento de recaudación hace las veces de notificar el hecho imponible, cosa que en Francia la investigación es la Administración Tributaria también.

Dentro de las facultades que tiene la Comisión Departamental de Conciliación Francesa, es el de generalizar el acto reclamatorio únicamente sobre los derechos de registro, la Comisión Departamental de Impuestos Directos es quien específicamente se declara competente para obtener y notificar los impuestos directos. Así pues que la Comisión Departamental de Conciliación Francesa mientras no exista un acuerdo entre esta u el contribuyente podrá declarar su competencia para dirimir el diferendo.

Observamos pues que, “las Comisiones convocan al contribuyente con al menos 30 días de anticipación a la fecha de reunión, para invitarle a hacerse oír o a presentar observaciones por escrito. Durante este lapso, el contribuyente puede consultar el informe de la Administración Tributaria, así como todos los documentos en los que basa

su postura. En la reunión, se escuchan las posiciones de ambos para que, a través de mutuos asentimientos, encuentren una solución a sus diferencias” (Bernal, Santos, & Melgar, Acuerdos conclusivos: primer medio alternativo de solución de controversias en materia tributaria., 2014).

En conclusión en Francia se debe mencionar que cuentan con representantes del contribuyente no formales dentro de las comisiones antes señaladas. Pero debe manifestarse que esta representatividad no es equiparable por ejemplo a la representación que ejerce la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente como Ombudsman del mismo, sin embargo creemos que, la figura antes analizada ha creado conciencia cívica-contributiva al estar apegada a derecho y sustanciarse con las garantías del debido proceso, se puede considerar un método alternativo de solución del conflicto hacendario muy cimentado que trae aparejado la consecuencia positiva de la recaudación efectiva.

Una de las reflexiones que podemos observar como antecedentes que enmarcan este presente capítulo en nuestro modelo de estudio comparado lo podremos ver en las siguientes líneas.

Porque es importante hacer una reflexión de la importancia del uso de la justicia alternativa. En este caso la reflexión que se hace es una paradójica de los siguientes elementos:

A. Aumentan los conflictos de forma exponencial mientras que las personas vinculadas a la resolución de los mismos se hallan en paro, o frustrada o profundamente insatisfechas.

B. El conflicto es una realidad muy multidisciplinar y compleja, sin embargo tratamos de resolverlo desde una única visión disciplinar, la nuestra.

C. Hemos aprendido a resolver los conflictos desde la confrontación, pero no es seguro que los resolvamos.

D. Aunque sabemos que ir a la raíz de un problema es más efectivo, preferimos tratar con las consecuencias de los problemas.

E. Mientras las administraciones judiciales se van percibiendo cada vez más como más deslegitimadas, nuestra respuesta es la inflación legislativa.

1. Estamos ante procesos de gran incertidumbre.

2. Estamos ante procesos muy acelerados.

3. Estamos ante procesos de gran amplitud.

4. Estamos ante procesos muy profundos.

F. El poder cada vez se va a basar más en la capacidad de relación que en la capacidad de imposición.

G. Los actores sociales se van a fragmentar. El rol de las instituciones públicas como únicos representantes del interés general se va a relativizar.

H. Perderán protagonismos las instituciones públicas como referentes más importantes en la regulación de los conflictos.

I. Las instituciones públicas serán más bien percibidas como catalizadoras y sintetizadas de soluciones de batidas y consensuadas con agentes sociales de toda índole (Redorta, 2009).

Si bien es cierto que las figuras españolas y francesas respectivamente no son un método alternativo de solución del conflicto hacendario es menester hacer mención como un antecedente histórico en base a nuestro fenómeno de estudio, toda vez que el espíritu del legislador mexicano, según los parámetros establecidos dentro de las comisiones de estudio y cuenta en la camarada de diputados en materia federal, están obligados a estudiar los parámetros internacionales para así, amalgamar o bien ejercer un modelo ecléctico de solución del conflicto hacendario en beneficio tanto de la auditoría fiscal federal como del propio contribuyente.

El sistema fiscal-contributivo mexicano es muy complejo, al dar el constituyente una salida alterna para resolver las desavenencias contributivas es un acto muy innovador dentro de la propia materia, y así, México se instala como un país a la vanguardia al implementar la justicia alternativa en la materia hacendaria, un acto aún muy poco entendido por procesalistas y juristas en nuestro país.



## **Capítulo III. El conflicto en la relación jurídica hacendaria**

### **3.1. Aspectos generales**

En el presente capítulo abordaremos la temática del conflicto visualizado desde la óptica jurídica hacendaria, es decir analizaremos el presente capítulo estudiando desde las generalidades que componen el conflicto, sus elementos y características, proponiendo un esquema del conflicto en materia hacendaria con anuencia de la herramienta denominada Análisis de Conflictos por Patrones o en sus siglas en ingles CAT, para entenderlo sistemáticamente y darnos el panorama de cómo resolver el conflicto hacendario utilizando los Métodos Alternos de Solución de Conflictos.

Al hablar del conflicto hacemos referencia a la relación que puede surgir entre una mala comunicación, malas interpretaciones, decisiones incorrectas, menoscabo a un interés en particular el distanciamiento en las relaciones entre otras acepciones.

El ser humano por naturaleza y en el constante rose, interacción y administración de una buena conducta destinada a una buena organización social, se encuentra con algunas diferencias significativas que para algunos habitantes de un círculo determinado –una sociedad con costumbres específicas– o un conjunto de acciones parecieran ser correctas y para otro grupo no –reglas del trato social–. Con respecto a lo anteriormente establecido debemos observar que, las normas seguían un parámetro de efectos social, esto es que existen normas éticas de comportamiento las cuales definió entre ellas las jurídicas, morales usos del trato social y las religiosas (García Maynez, 2002).

El conflicto es una acción normal en la urbe, familia, sociedad, etc., sabemos de antemano que al hablar del conflicto algo está perturbando la existencia de alguna acción u omisión, podremos centrarnos y administrar el conocimiento para reflejar si es malo o bueno.

Todo el reflejo de una buena administración y una buena conjunción en el aspecto social radica de los usos y costumbres de una sociedad en específico. Dependerá siempre de las bondades y licitudes que contengan inculcadas esa sociedad ya sea por una parte histórica o ya sea por el aspecto consuetudinario que se forma un conjunto de reglas que emanan en un tiempo determinado y en un ciclo social específico.

El presente capítulo se estudiarán las características, elementos y todo aquellos que compone homogéneamente el conflicto en materia fiscal. En esta investigación es de suma importancia arribar y estudiar el conflicto debido a que al entenderlo y conjuntarlo nos ayudará a plasmarlo con sus características esenciales directamente al estudio central lo que es el conflicto hacendario.

Una vez entendiendo y teniendo los suficientes elementos constitutivos del conflicto nos ayudara a ejercerlo desde el ámbito de la cultura alternativa de solución de conflictos, todo esto ayudará a generar una nueva concepción de ver el conflicto en materia fiscal, lo que ayudará a implementar una cultura cívica-contributiva -de paz-.

Existen muchos estudios con respecto a la conflictología, en lo que respecta a nuestra investigación deberemos de enfocarnos a obtener un conocimiento robusto, amplio y que genere nuevo conocimiento, todo esto con el propósito final de introducir una nueva teoría en el conflicto que nos ayudará a resolver las problemáticas hacendarias donde esto generará conocimiento y construirá y fortificará una cultura de paz.

Desde la concepción de la humanidad civilizada, “tampoco puede afirmarse que las contiendas sociales sean algo anómalo, ya que constituyen una expresión normal de la vida en sociedad; pero, en otro plano, ni siquiera puede predicarse de manera generalizada que se trata de algo malo o negativo para la sociedad o las personas. Aun cuando los dos últimos son juicios de valor, que se emiten dentro del contexto de la filosofía, no de la sociología, igual habría que ver de qué clase de conflicto se trata y si la motivaciones que impulsan a las partes en la confrontación son justas o no, se hayan justificadas o no. Probablemente, además, la calificación como inmoral o reprobable dada al conflicto o a las acciones desplegadas por uno de los actores dentro de éste dependerá, en muchos casos, del cristal con que se mire, o sea, de la posición desde la cual es observado y ponderado el conflicto” (García, 2014).

El conflicto es parte de la nuestra esencia propia, el hombre naturalmente en el avance de sus etapas elementales crea un estado de conflicto, ya sea por estar a disgusto por algún aspecto físico, por la cuestión social y económica que le tocó vivir, etc. Sin esto las personas entraríamos en un estado de igualdad, imaginemos que nos gustara la misma música, el mismo libro, irle al mismo equipo de futbol, etc., esto lo haría un estado igualitario y podría condicionarse hasta aburrido.

Dentro de la perspectiva holística social, “el conflicto es un fenómeno que no hace distinciones y afecta a las personas, sea cual sea su raza, credo, clase social, nacionalidad o ideología” (Gorjón & Sáenz, 2005). Así mismo, “los conflictos también están en la perspectiva animal, los chimpancés en un estudio de observación es posible deducir que los conflictos bélicos han estado presentes desde los primigenios orígenes del Homo Sapiens” (De Waal, 2005).

Observamos pues que, “los conflictos iniciaron con las sociedades tribales, frecuentemente asaltaban grupos vecinos y tomaban territorios, mujeres, y bienes ajenos por la fuerza. Otros grupos, tales como los Bushmen del Kalahari, viven en sociedades sin

guerras y muy pocos asesinatos. Una característica en común entre todos éstos grupos más violentos es que la guerra está altamente ritualizada, con un número de tabúes y prácticas en lugares que limitan tanto el número de víctimas como la duración del conflicto” (Kelly, 2000).

Si bien podemos ver, esta es una entrada a que los conflictos, varían de raza, credo, situación social, política, geográfica o histórica.

Sócrates en todo su esplendor de conocimiento llego a sentirse probablemente con un dilema –conflicto–, al manifestar si todos los hombres deberían ser sus discípulos. “El mismo reconoce que el camino de la sabiduría por la que intenta en potencia empujar a todos los hombres es una utopía -los hechos son contundentes: ignorancia, envidia, caracteres innatos- debidos al capricho de los dioses, lo que hoy es atribuido a la genética, etc.-, entiende que sólo cabe... la huida” (Sócrates, 2007).

Uno de los ejemplos más paradigmáticos es el japonés. En Japón no es posible imaginar un sistema de resolución de conflictos tal y como nosotros lo conocemos en México, debido a que por razones culturales, la mediación está profundamente arraigada.

Para esto y para que crear una mejor conciencia para resolver el conflicto y generar una cultura de paz, “el fallecido Konrad Zweigert y Hein Kötz, profesor de la Universidad de Hamburgo y Director del Instituto Max Plank de Derecho Internacional Privado y Comparado, respectivamente, señalan claramente que la mayoría de los conflictos en la sociedad japonesa se resuelven, en estricto respeto a sus antiguas prácticas jurídicas, a través de procedimientos conciliatorios entre las partes o con la ayuda de un tercero” (Ayala, 2008).

Así que, “el tiempo ha demostrado que la mediación –la justicia alternativa como género– ha ido consolidándose, en proyectos sin duda exitosos, porque el equipo de promotores de la paz sigue creciendo a lo largo y ancho del país, con la convicción de que la mediación es una nueva profesión basada en la vocación de servicio hacia el prójimo y de que es un instrumento de paz” –para resolver conflictos- (Marquez Algara & De Villa Cortés, 2013).

Entonces la concepción de los conflictos también es producto de la constante evolución cotidiana del ser humano, de las civilizaciones, de los pueblos, de las culturas. Podemos observar que en cualquier situación se generan conflictos cuando dos o más personas de una colectividad tienen distintas posturas.

Un ejemplo de ello es, “en conflictos en el mundo globalizado son muestra palmaria de lo contrapuesto a toda lógica, del propio proceso democrático o la democracia instaurada de

cada país, y sobre todo, del discurso público de sus principales agentes ejecutantes y de las demandas que de ellos dimanarán” (Acosta, 2010).

Podemos observar que la evolución del conflicto siempre va emparejada con las complejidades de las actividades diarias de los humanos. Nuestro presente es complicado, lleno de confusión e incertidumbre por parte de quienes habitan el día a día. Son indicadores de conflicto. Se trabaja para que el ser humano llegue a considerar una oportunidad latente de superación y bienestar.

El resolver un conflicto podemos mencionarlo que es una tarea difícil, pero al compaginarse la multidisciplinariedad, la autoayuda personal, generar relaciones objetivas con el quien trata el conflicto y sumando la intersubjetividad el conflicto será sanado y resuelto de una manera positiva.

Al ir escudriñando las líneas de la investigación sobre el conflicto los antecedentes históricos marcan que por más que la sociedad se encuentre en un estado óptimo de bienestar, conflictos externos abarcarán siempre la inestabilidad emocional, económica, política, etc. Con ello nacen faltas de actividad y relación social. Debemos de educarnos conforme a la realidad social y educarnos sobre la paz, armonía y comprensión social.

Mucho ya se ha escrito conforme al conflicto, en este apartado queremos abordarlo desde la perspectiva hacendaria, qué tanto puede afectar a un contribuyente el no estar en armonía con sus obligaciones de contribuir, de cumplir cabalmente con sus tareas específicas de administrar y gestionar fehacientemente el negocio o empresa, para llegar a una experiencia positiva.

Para los efectos de nuestro conflicto hacendario y para la conclusión de este capítulo y para efectos prácticos, “el conflicto, desde un punto de vista jurídico, es la contradicción existente entre dos o más personas por la concreción de un interés determinado, los cuales no pueden acogerse efectivos simultáneamente por las partes si lesionarse entre sí, o por lo menos amenazarse recíprocamente, por lo que si se quiere una solución para la convivencia es necesario la aplicación de técnicas especializadas por las partes, con ayuda de terceros imparciales, quienes se someten a un procedimiento reglado en la ley, que produce efectos jurídicos” (Torres Rico & Torres Cortes, 2010).

### 3.2. Conceptos

En esencia el presente capítulo versa sobre la naturaleza propia del conflicto es decir, todo conflicto parte de una desavenencia y esta genera una concepción elemental y está a la vez genera elementos inherentes al conflicto.

Observamos en líneas anteriores que el conflicto nace por la necesidad de crear nuevas estructuras sociales, políticas o económicas y estos al ser la sociedad quienes los enfrentan se encuentran en estados distintos o supositorios en su momento por los cuales la composición del conflicto varía según región, religión, credo o sistema político y estos no todos se pueden generalizar sino que el conflicto varía según ya lo observamos.

Así pues entendemos desde el lado natural que el conflicto en su connotación es complejo al definirlo, encontrar conceptos del conflicto marca una tendencia muy estructurada y con carácter científico por teorías claramente ratificadas por el gremio docente y social, tendríamos que adentrarnos y escudriñar los elementos de los tipos de conflictos que desde la óptica general existen conflictos personales o intrapersonales, conflictos grupales o sociales, conflictos en comunidad o familiares y conflictos bélicos nacionales e internacionales.

En general, “toda acción de vida supone un movimiento del entramado de la racionalidad humana, de la interdisciplinariedad de las cosas, pues se encuentra vinculado con un sinnúmero de hechos y acciones de la vida” (Gorjón & Sáenz, Métodos alternos de solución de controversias. Enfoque educativo por competencias., 2013). “Esto no significa que su misma entropía busque generarte un problema en particular sino que –como todo ser social- eres un tercero afectado por decisiones de otros” (Mnookin, 1997).

Entonces al observar el dinamismo social, político y económico nos genera conflicto al estar inmiscuido en las decisiones de los políticos que rigen la vida económica de un país o estado es decir, el conflicto observamos que la multidisciplinariedad y la interdisciplinariedad está vinculado en cualquier estrato social, que este el ser humano debe de acatarlo y afrontar la esencia del conflicto en general, con ello se establecen nuevas formas de resolver las disputas y generan una mejor sociedad.

“El conflicto y el consenso son las dos caras de una sociedad que se pretende, en su esencia, inmutable. Tanto el conflicto social, como el consenso se definen como los subprocesos de un ajuste social que permite al sistema su continuación en el tiempo. Ambas fuerzas, conflicto y consenso, establecen una tendencia negentrópica contra la natural (física) tendencia entrópica de todo sistema. Dicho más simplemente, consenso y conflicto fortalecen el statu quo. Conflicto y consenso son, por tanto, los ejes de una teoría que a todas luces es reaccionaria” (Alfaro & Cruz, 2010).

En realidad, “no debe asumirse el conflicto como malo o bueno, no debe someterse a prejuicios de ética, ni ser considerado como una pelea, sino simplemente como una diferencia de opiniones e intereses que debe ser dilucidada. Cuando se estudia el conflicto, se consideran varios elementos : en primer lugar, el problema o situación que genera el conflicto, las cuales tienen causas externas o internas; las circunstancias que precipitan el conflicto, las cuales pueden ser sucesos como interacciones hostiles, desacuerdos fuertes, confrontaciones sinceras, tentaciones internas, etc.; el considerada, ya que las estrategias competitivas para ganar el conflicto pueden agravarlo; por último, no deben ser subestimadas las consecuencias que se generen, sobre todo si estas no son constructivas” (Parra, L., & Arapé, 2008).

Esta postura nos manifiesta que el conflicto ni es bueno ni es malo, no parte de posturas antagónicas, el conflicto como figura en estudio debe concebirse desde una perspectiva con características específicas es decir, el conflicto agrega valor sustancial a lo que representa un perjuicio para una sociedad, debido que su efecto es solucionar e intervenir ya sea con políticas públicas o con directrices que la misma sociedad pretenda afrontar. Desde ese lado el conflicto es positivo y esta postura no se podría visualizar la negatividad del mismo.

“Es bien acertado pensar que si un individuo entra en conflicto con alguien es porque algo pasa, y esto desde nuestro punto de vista es positivo, porque se lleva a la luz un hecho que a lo mejor si no fuera exteriorizado seria callado, ocultado... Sin embargo si existe el conflicto significa que el sujeto superó las limitaciones de su mundo cerrado y consiguió trasponer a través de alguno medio de comunicación su inquietud. Ahora llegado a este punto, lo que realmente hará la diferencia en considerar el conflicto como positivo o no será la manera que se resuelva” (de Souza, 2009).

Observando el comportamiento del conflicto en general, vemos que en la interacción social consuetudinaria el conflicto siempre está presente, podemos imaginarnos el tráfico del día a día de un camino específico, las tareas designadas en el trabajo por parte de tu jefe inmediato cuando las tareas no son propiamente de tu área, la exposición de una postura frente a una situación ajena a tu problema genérico, el observar inmigrantes en las calles solicitando una posada para su subsistencia, el reconocimiento en general que el ser humano es quien crea el conflicto y establecer y ratificar que nosotros los habitantes somos los pioneros y la materia prima que genera el conflicto se generalice o particularice.

En líneas anteriores se manifestaba que el conflicto dentro de la concepción general del concepto se establecen en ordenes desde el personal, social, político y económico.

En la comprensión de estos patrones de interacción de orden conflictivo recurrimos a algunos fundamentos histórico-sociológicos que se pueden enunciar de la siguiente manera:

- “a. El conflicto es endémico, es una forma inevitable de la existencia social e individual.
- b. El conflicto no debe ser entendido como una manifestación, en sí misma, intrínsecamente negativa.
- c. La distinción entre el yo y el otro, o lo que significa lo mismo, entre el nosotros y el ellos, por efecto de la vida social es la distinción más fundamental: el reconocimiento mutuo de los actores.
- d. En el conflicto existen tantas percepciones como partes estén involucradas. Por ello, cada parte “habla” desde su propia verdad.
- e. La diferencia convoca a las relaciones y al conflicto. La diferencia es causa necesaria, pero no suficiente para la irrupción del conflicto” (Ruiz, 2010).

Después de este concepto observamos que el conflicto como elemento constitutivo de cambio positivo contiene elementos y características muy propias dependiendo del sentido, contexto y tipo del conflicto que se trata de estudiar. Debido a que el conflicto en esencia es un choque de negatividad versus positividad es decir, todo conflicto en proporción se puede tomar en connotación que es una disfunción social y que este tiene que ser resuelto desde la perspectiva y pretensión que ayude a generar un bienestar.

Observamos pues que el conflicto en general cuenta con una sistematización para resolverse en nuestro capítulo es tomado en cuenta desde el ángulo fiscal, un tema propiamente en que los individuos o contribuyentes les genera inquietud, miedo, insatisfacción, desavenencia, incompreensión y elementos negativos. Observamos que este conflicto contributivo es radicalmente opuesto a un conflicto de intereses interpersonales o de comunidad, debido a que se versa directamente el estado como elemento principal de cumplir con una obligación que es el tributar.

Todo conflicto tiene que ser estudiado desde la óptica de la conflictología para que esta ciencia nos permita encontrar los elementos que lo constituyen y generar un modelo que genere un precedente para resolver lo equiparable o lo analógico en su caso, esto nos permite encontrar salidas más oportunas y fiables para resolver el conflicto.

Por otro lado otro concepto lo podemos visualizar desde la óptica de la incompatibilidad. “Un conflicto existe siempre que tienen lugar actividades incompatibles, pudiendo consistir esa incompatibilidad en prevenir, obstruir, interferir, perjudicar, o de algún modo

hacer menos probable o menos efectiva la acción de uno a través de otro. Esta incompatibilidad de acciones es el fruto de incompatibilidades de metas y valores” (Morales & Yubero, 1999).

Otro concepto del conflicto se sumerge dentro de la psicología y educación dentro de un estudio cognoscitivo. “El conflicto tiene una doble naturaleza. Por un lado, es social porque se trata de un conflicto entre respuestas sociales diferentes. Por otro, es cognitivo puesto que puede ocurrir un conflicto interno donde el sujeto debe tomar conciencia de una manera de pensar diferente de la propia. Por lo tanto, el desequilibrio es doble, ya que, en la búsqueda de superar el desequilibrio cognitivo interindividual, los sujetos podrán superar el propio” (Gilly, 1988).

Otra postura conceptual del conflicto lo encontramos desde el ámbito social. En donde esta ciencia la sociología tiene estudios considerablemente importantes a la conflictología lo que nos da una visión general de la ciencia del conflicto desde el ámbito social.

“El dialogismo, dentro de este capitalismo financiero e ideológicamente posmoderno, adquiere el rol del concepto de consenso de la teoría del conflicto social. Lo dialógico expresa la naturaleza fragmentaria y fragmentada de la democracia neoliberal y del énfasis en lo identitario de la posmodernidad. Por consiguiente, la posmodernidad es políticamente hablando, una continuación de las ideas de la teoría del conflicto social; continuidad que se manifiesta en el principio democrático del pensamiento neoliberal imperante y en el énfasis en lo identitario, dados ambos en la noción de consenso” (Alfaro & Cruz, 2010).

Esta definición nos acerca a que el conflicto debe ser estudiado desde su perspectiva al entorno social es decir, nos marca las pautas que todo contexto conflictual nace desde el estado, desde la implementación de sus políticas públicas hasta su implementación. Una de esas consecuencias las podemos observar detenidamente en el conflicto contributivo, en donde los principios de equidad e igualdad tributaria al caso concreto en situaciones relativamente subjetivas no se da o se consagra dichos principios y es ahí donde el conflicto en vez de generar un nuevo control y bienestar, genera los adjetivos de inseguridad y miedo que anteriormente se manifestaron.

Otro concepto importante de estudiar en el conflicto debe verse desde el lado de la ética, en donde esta ciencia nos genera una perspectiva ontológica del ser del conflicto y estudiarla desde su concepción original.

“El conflicto estudiado como el elemento de una nueva ética, se deduce que es necesaria la construcción de valores colectivos que la sustenten, y a través de los cuales se alcance una mediana comprensión de las conductas humanas; sin embargo, esto no ha sido



posible, ni siquiera si obligamos a voltear la mirada a la experiencia de los campos, entre otras cosas, porque la sociedad ha sido construida con base en el castigo, y eliminarlo podría poner en riesgo el orden medianamente alcanzado; y, así mismo, con fundamento en el concepto de bondad, que haría temer el recorrido por el camino de la maldad, aunque tal vez sea más humano” (Molinares, 2012).

Dentro de otros conceptos podemos observar que el conflicto se puede visualizar desde el ámbito biológico, psicológico y pedagógico, debido a que estas ramas van ligadas entre sí, la primera nacen desde la concepción del ente ser es decir, se alimenta, se reproduce, crece, y se extingue esto le podemos denominar proteccionismo biológico, dentro del ámbito psicológico toda acción y u omisión que afecta la introspectativa de vida del ser humano y el tercero desde que el ser humano es racional empieza a generar ideas que van generando nuevos conflictos para perdurar en el ambiente.

Los factores pedagógicos de los conflictos, “nos permiten aprender de los errores cometidos, de nada sirven las acciones pasivas que con elocuentes discursos y buenas intenciones maldicen los actos de violencia, más bien tendremos que actuar analizando los conflictos, desmenuzándolos, observando sus características, elementos, orígenes, dinámica, etcétera y por medio de métodos científicos, instaurar sistemas que nos ayuden a prevenir y regularlos de forma pacífica” (Cabello, 2012).

Para concluir nuestro presente capítulo podemos observar que el conflicto puede verse desde la concepción de las ciencias sociales y biológicas, desde la psicología, desde la pedagogía, del derecho, de la ética, de la sociología, de distintos ámbitos en donde el conflicto se puede estudiar desde la postura interdisciplinaria y multidisciplinaria y esto a su vez nos muestra el camino correcto para establecer modelos conflictuales que benefician a la sociedad, en consecuencia para una mejor convivencia armónica, estable y pacífica.

En general podemos decir que el concepto del conflicto podemos mostrarlo como generador de cambios positivos o negativos pero nunca neutros, el conflicto es lo que genera progreso intelectual, social, económico, político y tecnológico, sin él la vida del ser humano estaría estancada.

Promueve el pensamiento divergente y la innovación a causa de la pluralidad de puntos de vista que se producen. Las normas, las reglas y los procedimientos formales pueden lograr la coordinación, la cohesión y también la uniformidad, pero no promueven la flexibilidad ni la innovación.

A grandes razgos el conflicto produce un aumento en el nivel de tensión grupal que puede favorecer la creatividad y la motivación. Como seguidamente comentaré, un nivel de

tensión sumamente bajo, favorece el conformismo desmotivador que inhibe la autocrítica y la creatividad en las actividades a desarrollar por los miembros del grupo.

Aumenta la calidad en la toma de decisiones. La expresión de puntos de vista alternativos es un componente esencial de una buena toma de decisiones.

Mejora el rendimiento. Es el motor del cambio tanto en su aspecto político y económico como social y tecnológico, al modificar la estructura actual de poder, los patrones de interacción y las actitudes arraigadas entre sus miembros.

Demarca un grupo frente a otros y contribuye a establecer la propia identidad personal y grupal. Promueve la cohesión e integración grupal. Ante un conflicto con otro u otros grupos, si bien se incrementa la hostilidad entre los mismos, las amenazas externas que resultan de esta situación tienden a incrementar la identificación y solidaridad grupal. “El conflicto induce a la creación de asociaciones y a la formación de coaliciones” (Ortego, López, & Álvarez, 2003)

### **3.3. Elementos contenidos en un modelo conflictual**

Una vez generalizando la concepción del conflicto es menester estudiar cómo está compuesto el conflicto. El conflicto como materia o ciencia contiene elementos característicos de cada doctrina que lo estudia, en este apartado valoraremos los elementos que constituyen al conflicto desde la óptica científica.

La concepción del conflicto según la ciencia que lo trate verifica su génesis y su evolución hasta consagrarse y su posible reparación o resolución pacífica, hablar de una generalidad del conflicto probablemente estaríamos equivocadas como sociedad, ya mencionamos que los conflictos varían según el credo, religión, región y un sinfín de características y cualidades pero he ahí la importancia de verificar su visión desde los elementos que lo integran.

Así pues desde comienzos de la década de los 50 y 60 del siglo XX es cuando se comienza de manera formalmente el estudio sistemático del conflicto, los comienzos datan desde el estudio pormenorizado de las teorías sociales como las marxistas, hegelianas con un toque característico social-económico dando como inicio a los conflictos sociales o luchas de clases.

Por otro lado encontramos que con respecto a la postura social-económica se genera una nueva corriente que es la teoría de los juegos y la escuela de la negociación. Si bien es cierto que las revoluciones industriales, revoluciones militares y las guerras mundiales a parte de las atrocidades que generan, garantizan un cambio disruptivo en favor de la

sociedad, debido a que la medicina, la tecnología y ciencias afines conllevan una nueva apertura de generar conocimiento basado en experiencias conflictuales.

Muchos tratadistas, profesores, doctrinarios, científicos y personas afines –doctrina formalista tradicional– han construido una gama importante de doctrina conforme al estudio del conflicto entre ellos podemos encontrar a Marx, Von Clausewitz, Sigmund Freud, Dahrendorf, Schelling, Fisher, Freund, Lederach, Entelman, Vinyamata, entre otros.

Para el presente apartado nos basaremos sobre las teorías implementadas por los investigadores Josep Redorta, Karla Sáenz y Francisco Gorjón –*escuela modernista*– en donde consideramos que su visión holística contiene y consagra un conflicto más preciso y sencillo de comprender, así como ejercerlo e implementarlo como es el caso de la construcción del conflicto hacendario.

Para el investigador español “los elementos de una situación de conflicto son los intereses, las opciones para satisfacerlos, la legitimidad, la relación entre las partes, la comunicación, los compromisos potenciales y las alternativas a la solución negociada” (Redorta J. , 2009).

### **3.3.1. Poder: Capacidad de Coacción**

Poder es la capacidad de conseguir lo que queremos. “Es la capacidad de alguien de cambiar algo. La coerción es una propiedad necesaria del poder. Algunos ejemplos se pueden basar en lo siguiente: a. poder de fuerza es la capacidad física b. poder de capacidad es la aptitud de conseguir algo c. poder de influencia es el cierto grado de poder d. poder de autoridad es el poder legitimado e. poder de control es el poder social e. poder de estatus es la posición social f. poder de jerarquía es el rango de subordinación institucional g. poder de liderazgo es la habilidad de conducir con personas” (Redorta J., 2005).

### **3.3.2. Las necesidades: Búsqueda de Satisfactores**

Creemos que los humanos que participan en situaciones conflictivas luchan compulsivamente en sus respectivos medios institucionales, en todos los niveles sociales, para satisfacer necesidades primordiales y universales –en busca de satisfactores–, necesidades como son la seguridad, la identidad, el reconocimiento, y el desarrollo. “Los humanos pugnan cada vez más por ganar el control de su medio, lo que es necesario para asegurar la satisfacción de sus necesidades. Esta lucha no puede ser contenida; es primordial. Esta lucha hace surgir, por lo tanto, demandas implícitas prefiriéndose la reorganización institucional a la alteración de las actitudes y al reforzamiento de la conformidad con las normas dictadas de comportamiento” (Burton, 2009).

### **3.3.3. Los valores: Creencias Centrales**

El conflicto de los valores ilumina la cuestión controvertida de la naturaleza humana. “Por esto el hombre se construye ordenamientos más o menos adecuados, pero siempre necesariamente imperfectos. La emersión del conflicto es, por lo tanto, benéfica, porque empuja al cambio y a la evolución de las constelaciones históricas de valores. Sin embargo cada orden, tanto en el alma como en la ciudad, implica siempre una dominación y una exclusión. Y esto es tanto más intolerable cuanto más los criterios de relevancia de los valores se hacen meramente individualistas y se substraen radicalmente a un escrutinio común” (Viola, 2006).

### **3.3.4. Los intereses: Objetivos Deseados**

“Un conflicto de intereses tiene lugar en cualquier situación en que un interés interfiere o puede interferir con la capacidad de una persona, organización o institución para actuar de acuerdo con el interés de otra parte, siempre que aquella persona, organización o institución tenga la obligación (legal, convencional, fiduciaria o ética) de actuar de acuerdo con el interés de la otra parte” (Zaldivar, 2012).

### **3.3.5. La percepción: Interpretación**

“La percepción que se tenga sobre la manera en cómo se comunica la gente y cuáles pueden ser las relaciones entre la comunicación y el desarrollo de los conflictos y la construcción de la paz, puede ser un asunto clave. Los procesos comunicacionales evidencian la percepción de los conflictos y las conductas para afrontarlos. Los conflictos conducidos sin entendimiento comunicacional y sin valores parecen desgastar las relaciones, corroen la convivencia, y alejan el bienestar y la paz. Las rupturas del entendimiento entre las partes y las salidas no pacíficas parecen estar relacionadas con el debilitamiento comunicacional entre las partes” (Rojas, y otros, 2006).

### **3.3.6. La comunicación: Expresión**

“La comunicación es el elemento ideal para la solución de conflictos, su empleo oportuno y eficiente contribuye a despejar dudas, aclarar ideas y fijar posiciones, para lo cual los jugadores deben respetar las diferencias respectivas, lo cual se hace evidente cuando hay comunicación. Para lograrlo debe existir un margen aunque pequeño de confianza entre los participantes del proceso, caso contrario volverían a sucumbir en el conflicto por falta de la vía más lógica y esperada: la de la comunicación” (Parra, L., & Arapé, 2008).

“Los elementos de una situación de conflicto son los actores, discrepancia, poder, mapa, comunicación, cultura, miedo, intereses, emociones y sentimientos (Gorjón & Sáenz, 2013).

### **3.3.7. Actores**

“Los conflictos se dan en relaciones humanas, pero acabe aclarar a quienes se pueden considerar como los actores de un conflicto. Existen varios niveles de actores, en primer lugar tenemos al individuo, porque puede tener conflictos internos por posiciones de valores, ideas o sentimientos, en segundo, dos o más individuos que interactúan; en tercero, los actores colectivos, grupos que se relacionan con otros individuos o grupos, cuarto, los subgrupos, donde encontramos países o grupos de países formando coaliciones y actuando en forma colectiva” (Gorjón & Sáenz, 2013).

### **3.3.8. Discrepancia**

“Cuando las discrepancias se refieren a conflictos de tipo relacional los resultados se muestran contradictorios. Ello requiere un análisis más profundo sobre las orientaciones y consecuencias de este estilo de gestión” (Benítez, Medina, & Munduate, 2012).

“La discrepancia es de la misma manera que la evitación, la integración también muestra dos orientaciones, la mera negociación o la búsqueda de compaginar o integrar los intereses de las dos partes” (Rahim, 2002). En cuanto a la primera, “es innegable que los asuntos relacionados con los valores de la persona, que configuran su propia identidad, son innegociables, y por lo tanto la posibilidad de llegar a un acuerdo en estos términos es casi inexistente” (De Dreu & van Vianen, 2001). Sin embargo, “la búsqueda de intereses compartidos, o el planteamiento de nuevas opciones que contemplen los intereses de los miembros de las unidades de trabajo puede ser una estrategia que facilite la reducción de la intensidad de un conflicto con una intensidad elevada” (Rubin, Pruitt, & Kim, 1994).

### **3.3.9. Poder**

“Una variable de gran importancia que constituye una constante en la aparición de los conflictos es el poder, entendido desde una óptica más actual como un potencial humano para hacer algo, para conseguir objetivos específicos e intereses personales, para superar resistencias, para intentar conducir una situación conflictiva hacia un resultado favorable a los intereses propios, etc. La utilización del poder puede determinar entonces tanto el surgimiento del conflicto como el posterior desarrollo del mismo, aún cuando puedan existir otras motivaciones en la aparición de los conflictos” (Esquivel, Jiménez, & Esquivel-Sánchez, 2009).

### **3.3.10. Mapa**

“Los mapas ofrecen una imagen clara, demuestran cómo los hechos se relacionan entre sí, y permiten ver situaciones que de otra forma no apreciarías. Por tanto, antes de ponerse en acción a resolver un conflicto hay que trazar su mapa” (Gorjón & Sáenz, 2013).

### **3.3.11. Comunicación**

“Si el conflicto es la percepción de dos o más partes de que sus intereses actuales son incompatibles” (Rubin, Pruitt, & Kim, 1994), “la comunicación es por su parte el medio de expresión de dicha incompatibilidad percibida, pero también de su posible resolución. Sin duda, la eficacia de la comunicación en la resolución de un conflicto dependerá de la capacidad de las partes para establecer una comunicación eficaz” (Laca, Alzate, Sánchez, Verdugo, & Guzmán, 2006), “de ahí que la transformación del conflicto en las relaciones familiares dependa en buena medida de los patrones de comunicación que se establecen en esas relaciones” (Luna, Laca, & Cedillo, 2012).

### **3.3.12. Cultura**

“Antropológicamente cultura se asociaba básicamente a las artes, la religión y las costumbres. Recién hacia mediados del siglo XX, el concepto de cultura se amplía a una visión más humanista, relacionada con el desarrollo intelectual o espiritual de un individuo, que incluía todas las actividades, características y los intereses de un pueblo” (Molano & Olga, 2007).

“La cultura es el conjunto de los rasgos distintivos, espirituales, materiales y afectivos que caracterizan una sociedad o grupo social. Ella engloba, además de las artes y las letras, los modos de vida, los derechos fundamentales del ser humano, los sistemas de valores, creencias y tradiciones” (UNESCO, 2001).

### **3.3.13. Miedo**

El miedo es un sentimiento innato al hombre, “es una perturbación del ánimo por un mal que real o imaginariamente amenaza. Es palabra imprecisa respecto a la gravedad del peligro o a la intensidad” (Marina & López, 2005) de éste; “que en muchos de los casos y situaciones ha orientado su conducta y sus acciones, ha incidido en su constitución como sujeto y su constitución en lo social. Si bien es cierto que el sentimiento del miedo forma parte del ser humano desde su constitución biológica, es decir, como un componente subjetivo que no se observa a simple vista pero que se pone de manifiesto bajo ciertas condiciones, como una expresión que altera, perturba y trastorna al organismo vivo

denominado hombre; también es cierto que este sentimiento se puede incrementar o reducir en cada uno de los sujetos al ser una condición socialmente creada” (Méndez, Villar, & Becerril, 2009).

#### **3.3.14. Intereses**

El interés es definido por la Real Academia Española como “la Inclinação del ánimo hacia un objeto, una persona, una narración, etc. Conveniencia o beneficio en el orden moral o material” (RAE, 2015).

#### **3.3.15. Emociones**

“¿Qué es la tristeza? ¿Qué es la ira? ¿Qué es el miedo? ¿Son sólo palabras o hay algo más? En principio, tristeza, ira, miedo son emociones. Cómo también lo es el amor. Por lo general, suele considerarse que las emociones corresponden a experiencias corporales naturales que luego se expresan a través del lenguaje, y ese lenguaje, a su vez, suele calificarse como irracional y subjetivo. Es decir, primero sentimos en el cuerpo lo que más tarde sale por nuestras bocas en forma de un discurso que en cierto modo se opone a la razón. De las emociones también se dice que se gestan en el inconsciente y no en la voluntad, que son más espontáneas que artificiales; más “sentidas” que “pensadas”. En ocasiones se las mezcla con conductas consideradas racionales, o cuyo estatus existencial pertenece al orden de lo no-emotivo y, recientemente, se afirma que no son patrimonio exclusivo de la interioridad de las personas sino que son construcciones sociales de naturaleza fundamentalmente discursiva” (Belli, 2009).

#### **3.3.16. Sentimientos**

“El término sentimiento presenta una ambigüedad referencial que nos permite entenderlo, o bien como una sensación, es decir, un componente sensorial de una experiencia, o bien, y en un sentido más restringido, como un estado mental compuesto de elementos afectivos, cognitivos y motivacionales, y referido a un objeto intencional. Los sentimientos, por su parte, serán concebidos como estructuras cognitivas afectivamente complejas y duraderas, organizadas bajo la forma de disposiciones afectivas relativas a objetos intencionales, y determinantes de las pautas actitudinales de los individuos que los experimentan” (Rosas, 2011).

La confianza, “se construye desde la voluntariedad con que las partes entran en el proceso de gestión del conflicto, hasta la confidencialidad que se otorga a lo tratado en el proceso o a la propia expectativa de la actividad que se reputa del mediador” (Redorta J. , 2009).

En general podemos concluir que los elementos constitutivos del conflicto pueden variar según su tratamiento y su ciencia pero, existen varias clasificaciones que estudiosos del tema abordado han clasificado como elementos generales. Podemos decir que al revisar y consultar la bibliografía y referencias que nos permitieron construir el presente capítulo consideramos que los elementos que constituyen nuestro problema de investigación dentro del marco del conflicto contributivo son los elementos antes descritos en un modelo comparativo de dos investigadores como lo son Josep Redorta y Francisco Gorjón.

### **3.4. Génesis y caracterización del conflicto hacendario**

Todo conflicto producido tiene una característica especial a decir, para que su nacimiento se produzca se requieren discrepancias, ausencia de sentimientos, malos entendidos y sobre todo posturas antagónicas en la forma de pensar intrínsecamente como externamente. El presente capítulo muestra el nacimiento del conflicto hacendario materia de nuestro fenómeno de estudio.

Si bien se ha estudiado que el conflicto se puede clasificar en interpersonales-intergrupales e intrapersonal-intragrupal. Si bien que los primeros se distinguen por oposiciones de intereses, normas o valores entre dos o más personas y el segundo elemento del primer grupo se da cuando alguna acción u omisión en asociaciones, grupos, conjuntos, instituciones consagran posiciones y objetivos distintos entre varios de ellos.

En el segundo grupo del primer elemento se da el conflicto con la misma persona internamente, ya que el pensamiento humano es complejo entra en momentos de contradicciones o sentimientos opuestos a la realidad planteada es decir, en creencias religiosas, en valores, en religión, en la autoestima estos conflictos son personales y cada individuo genera un concepto distinto. Dentro del segundo elemento del segundo grupo se da cuando en un mismo grupo de creencias, valores o intereses algún individuo que pertenece al mismo comienza por oponerse a algunos de los elementos que conforman la institución.

En general al hablar del conflicto entonces nos basamos en las interacciones o posibles confrontaciones de lo anteriormente expuesto, hablar del conflicto podría parecer complicado resolverlo pero, antes de ello tenemos que conocer el nacimiento del por qué se generó el mismo, así pues tenemos que observar factores externos que le dan el nacimiento.



### **3.4.1. Orígenes y raíces del conflicto**

Tal como se ha planteado, entonces, el abordaje del conflicto implica recurrir a su mismo punto de partida, por lo cual es necesario determinar los factores que a continuación se exponen.

La subjetividad de la percepción, teniendo en cuenta que las personas captan de forma diferente un mismo objetivo. “Las fallas de la comunicación, dado que las ambigüedades semánticas tergiversan los mensajes. La desproporción entre las necesidades y los satisfactores, porque la indebida distribución de recursos naturales y económicos generan rencor entre los integrantes de una sociedad. La información incompleta, cuando quienes opinan frente a un tema sólo conocen una parte de los hechos. La interdependencia, teniendo en cuenta que la sobreprotección y la dependencia son fuente de dificultades. Las presiones que causan frustración, ya que esta se presenta cuando los compromisos adquiridos no permiten dar cumplimiento a todo, generando un malestar que puede desencadenar un conflicto. Las diferencias de carácter; porque las diferentes formas de ser, pensar y actuar conllevan a desacuerdos” (Fuquen, 2003).

Si bien es cierto las características que nos presenta (Fuquen, 2003) son de manera generalizada nosotros proponemos lo siguiente dentro del panorama del nacimiento del conflicto hacendario.

Para el conflicto hacendario no existe la subjetividad porque nos basamos directamente en el aspecto objetivo que es un mandato constitucional la contribución del ciudadano o de la empresa que se encuentre en el estado de hecho o de derecho que aplique el pago del tributo. Ese grado de subjetividad lo podríamos mostrar siempre y cuando el contribuyente especule dentro de una planeación o economía de opción ya sea por la capacidad económica que genera o por la asesoría fiscal externa que posee.

Dentro del segundo elemento de la comunicación, un tema importante del conflicto contributivo es este, debido a que los asesores fiscales en este caso del Servicio de Administración Tributaria no cuentan con las capacitaciones que debería requerir su puesto, deberían existir especialistas en los rubros de la compleja materia fiscal es decir, la comunicación que se brinda prácticamente a los contribuyentes es nula, porque se consideraría que el contribuyente al saber las lagunas de ley que existe en las disposiciones fiscales pueden hacer uso a su favor de la interpretación de la misma.

A decir verdad el tercer elemento dentro del conflicto contributivo nos encontramos que las necesidades y los satisfactores son un argumento específico y latente dentro de la materia contributiva. Si bien es cierto que el artículo 31 fracción IV de la Constitución Política Federal nos manifiesta el deber de los mexicanos a contribuir de manera justa y

equitativa, debemos de comprender que este apartado en la praxis consuetudinaria la visión y la postura de los contribuyentes no genera un satisfactor único.

Las necesidades de contribuir nacen por obligación impuesto coercitivamente por el estado, los satisfactores como se encuentran establecidos son que el estado mantenga las necesidades primordiales cubiertas para los mexicanos. Existe una disparidad en el aspecto de la efectiva contribución es decir, la problemática que se encuentra comúnmente es porque si la empresa x gana más debe pagar más y si yo persona física gano menos debo pagar menos impuesto. La relación dentro de este ejemplo nos muestra el conflicto contributivo.

El nacimiento del conflicto hacendario empieza desde la postura manifestada anteriormente, el contribuyente no se encuentra cómodo en su ámbito de aplicación, porque considera que son vulnerados los derechos que ellos le consagran constitucionalmente que no se contribuye de una manera equitativa y justa. Aunado a ello si le agregamos los satisfactores externos como lo es la televisión, muchas de las veces al difundir ellos las noticias no generan bienestar sino al contrario provocan enojo o una insubordinación al pago del tributo.

Otra problemática del nacimiento del conflicto contributivo nos encontramos con la relación directa de la obtención de la riqueza, los beneficios económicos o el estado subsidiario en el que guardan ciertas poblaciones de México es el reflejo de la disparidad económica que impera en el país. Fiscalmente hablando la distribución de la económica es inoperante al momento de gestionar los recursos que se obtienen directamente de la participación que le corresponde según la Ley de Coordinación Fiscal (LCF), algunos estados de la república su participación activa contributiva es mucho menor con respecto a la proporción que le corresponde según la obtención de los ingresos conforme a la Ley de Egresos de la Federación (LEF), la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria (LFPRH) y la Ley General de Contabilidad (LGC), todo esto depende del ciclo o año fiscal corriente.

Dentro del cuarto elemento es muy característico del conflicto contributivo, si bien es cierto que nuestra legislación fiscal es muy complicada porque alberga más de 20 disposiciones aplicables al caso en concreto, aunado a ello la Resolución Miscelánea Fiscal, las leyes de comercio exterior, las recomendaciones de la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente, los criterios internos y normativos del Servicio de Administración Tributaria, la jurisprudencia de la corte y las tesis aisladas de los colegiados o unitarios, hacen compleja la materia, hace que los contribuyentes no se encuentren enterados de las reformas o la norma que le aplica al caso en concreto, muchas de las veces el

contribuyente lo que hace es acercarse a un experto fiscalista o contador público para que este se encargue de su situación, teniendo una aberración por la materia.

Si le agregamos que el contribuyente se encuentra en el contexto de desear involucrarse a la materia en general se encuentra con tecnicismos que no logran comprender, generando así una perspectiva falsa de la realidad y generando información incompleta y dudosa, opinando erróneamente de una aplicación de la ley o de la interpretación de la misma lo que produce confusión en los contribuyentes.

Este conflicto es muy típico dentro de nuestra materia en estudio que tan capacitado, compenetrado y entendido está el contribuyente en esta materia.

Dentro del quinto elemento podemos manifestar que en el conflicto contributivo no existe una interdependencia específica, no existen los elementos de sobreprotección pero, la dependencia como fuente de dificultad si lo establece, debido a que al afrontar cualquier conflicto contributivo requiere específicamente de un asesor fiscal que le establezcan los parámetros y alcances de la asesoría.

Proponemos que la materia contributiva es compleja y aunado a la gama de información masiva que existe para interpretar una norma al caso concreta es mayor, si le agregamos el valor agregado que genera la incompetencia, la falta de empatía y conocimiento de los asesores fiscales que se encuentran disponibles en el apartado de orientación fiscal del SAT terminan por generar un estado de desconocimiento y desorientación para el contribuyente.

Si la dependencia que existe en México para llevar a cabo la problemática y el conflicto fiscal se deben a lo siguiente:

“Malas prácticas administrativas en devolución de IVA; obstáculos para incorporarse al Régimen de Incorporación Fiscal (RIF); cartas invitación por presuntos adeudos con las autoridades fiscales; imposibilidad para que las empresas suspendan sus actividades, así como omisiones y errores en constancias de sueldos que entregan patrones a contribuyentes asalariados, son los cinco problemas que enfrentan los contribuyentes en México, informó la Procuradora de la Defensa del Contribuyente, Diana Bernal, ante la Cámara de Diputados” (Mares, 2014).

Para el sexto elemento dentro del conflicto fiscal estamos de acuerdo que existe frustración al cumplimiento de la carga tributaria y de las obligaciones fiscales que deben cumplir los contribuyentes según su régimen fiscal. El no cumplir cabalmente con sus obligaciones contrae una presunción de hecho o de derecho y da lugar al nacimiento del conflicto, una vez teniendo esa presunción la autoridad dentro de su término establecido

en ley y de sus facultades de comprobación estará visitando al contribuyente para verificar porque no ha cumplido cabalmente el cumplimiento de sus obligaciones fiscales y es cuando se genera el estado de malestar y desencadena el sentimiento de frustración, miedo e incertidumbre jurídica.

En el estudio del séptimo elemento la investigadora (Fuquen, 2003) nos manifiesta que las diferencias de carácter debido a que las diferentes formas de ser, pensar y actuar conllevan a desacuerdos. Dentro del conflicto contributivo las desavenencias que puedan establecerse en la desinformación y la apatía por cumplir con las obligaciones desataría el conflicto fiscal, el contribuyente lo que menos quiere es pasar su tiempo en las oficinas tributarias y mucho menos al ver que la contribución que tributa lo deja con un margen de ganancia muy considerable, por consiguiente tratan de hacer caso omiso generándose una cultura contributiva apática, sin civismo fiscal y sin valores que le permitan establecerse como una situación favorecedora y satisfactoria el visitar a la autoridad hacendaria.

Así pues que la política pública fiscal que debe de implementar el gobierno es cambiar radicalmente la percepción que se tienen de la autoridad hacendaria, con ello teniendo un cambio radical positivamente hablando, traería con ello una posible mayor participación del contribuyente por contribuir, por apegarse a la legalidad de sus actos y disfrutar de los beneficios que alberga el contribuir en tiempo y forma. La política pública debe ser estudiada desde los ámbitos económicos, administrativos, legales y laborales que son prácticamente las materias inmiscuidas dentro del complejo mundo fiscal.

En general concluimos que los 7 elementos propuestos por (Fuquen, 2003) son relevantes para la obtención de información y a la generación del modelo conflictual del apartado contributivo.

Ahora bien, teniendo los elementos de la génesis del conflicto contributivo nos evocaremos a manifestar las características del mismo. Estudiaremos y plantearemos la estructura y sus características basadas en la teoría del conflicto. Si bien es cierto que la literatura del conflicto ha generado una vasta referencia bibliográfica con respecto a los elementos, tipos, clases de los conflictos por centrarse en nuestro paradigma de estudio existen unas fuentes que nos ofrecen la explicación del mismo basado en 4 teorías las de las necesidades básicas, las relacionales, las transformativas y las políticas.

En este apartado nos basaremos a identificar las características del conflicto contributivo apegado a la teoría del conflicto político, donde consideramos que sus características son muy específicas y literales para la génesis del presente fenómeno de estudio.

Las teorías políticas afirman que la causa del conflicto es la lucha por el poder.

La lucha de poder es vista por al menos un lado como una competencia gana pierde. “Bajo este paradigma, el Estado es el seno de la competición entre grupos e individuos que buscan ventajas para sí. Los adherentes a este paradigma creen que el conseguir ventajas requiere deshabilitar o eliminar los adversarios. La adquisición de poder es considerada la vía para satisfacer necesidades y que la lucha por el poder siempre implica ganadores y perdedores. Los conflictos inter-estatales e incluso los conflictos intra-estatales son el producto de estas batallas por el poder” (University, 2008).

Un análisis del conflicto con base en el paradigma político rendirá un análisis que privilegia los factores políticos que generan el conflicto. “Los factores causantes de los conflictos políticos son generalmente relaciones a indicadores de gobernabilidad y se manifiestan en los sistemas políticos, económicos, sociales y de seguridad de una sociedad” (University, 2008).

Para analizar la teoría antes expuesto nos basaremos en el Manual de Teorías Básicas de Análisis y Resolución de Conflictos establecido por la Universidad George Mason. Este manual establece el parámetro del paradigma del conflicto político utilizando los siguientes indicadores:

Tabla 3. Conflicto político, social, económico y de seguridad.

<b>Manifestación</b>	<b>Estado</b>	<b>Legitimad del régimen</b>	<b>Gobernabilidad</b>	<b>Rivalidad inter-estatal</b>
Político	Instituciones que no funcionan	Represión	Corrupción	Conflicto fronterizo
Social	Crimen elevado	Rivalidades étnicas	Nepotismo	Prejuicios entre Estados
Económico	Desempleo alto	No se pagan impuestos	Inflación	Embargo económico
Seguridad	Milicias	Combates sectoriales	Motines	Cadena armamentista

Fuente (University, 2008).

Si bien es cierto que el conflicto contributivo se establece en base a los elementos antes descritos, podemos mencionar que la visión de los contribuyentes es que las instituciones fiscales encargadas de asesorar a los contribuyentes observan que no funcionan.

Así mismo dentro del parámetro de la gobernabilidad se establece que la materia fiscal puede optar por un grado de corrupción en los casos específicos de los conflictos contributivos específicamente hablando en las revisiones de gabinete, compulsa o visitas domiciliarias.

Con respecto al elemento económico observamos que el conflicto contributivo al no establecerse los parámetros específicos y concretos de las políticas públicas fiscales conllevan el margen del desempleo y esto es a consecuencia de la inflación imperante en la economía volátil internacional, aunado a esto los contribuyentes prefieren evadir el pago de impuestos o quedarse en la informalidad para minorizar los aspectos negativos antes descritos.

Así pues que el conflicto contributivo conlleva estas características político, social y económico y en base a lo establecido anteriormente analizaremos las características del conflicto contributivo en base a los estudios planteados por los investigadores Francisco Gorjón y Karla Sáenz, debido a que su explicación se encuentra centrada desde la perspectiva y concepción general del conflicto y no se encuentra especializado ni sistematizado por lo que nos aporta una visión importante para establecer la conformación de nuestro fenómeno de estudio.

Ya se ha establecido que el conflicto dependiendo de la ciencia o de la rama que lo provoque obtiene elementos, características y aspectos específicos, así pues que una vez concretando estos parámetros podemos relacionar su naturaleza y dimensionar las consecuencias que producirían en el ámbito social.

“Las características según las relaciones humanas se deben a su forma, dimensión y localización y que estos cuentan con cualidades fijas e inamovibles que describen el conflicto en específico, así pues que el conflicto es dinámico, impreciso, inestable y complejo” (Gorjón & Sáenz, 2013).

Dinámico. El conflicto se mantiene estático durante su existencia, debido a que es el producto de la interacción humana. El ser humano es complejo así como sus relaciones; por tanto, las acciones diferentes actores del conflicto lo llevan a una movilidad permanente. Los actores no detienen sus actividades; el flujo de información y de acciones es constante, por lo que el conflicto va evolucionando a la par de la relación.

Para analizar esta característica en nuestro modelo de estudio observamos que la materia fiscal está en constante movimiento, debido a su característica volátil y esta está basada en la economía y esta impera con respecto a los elementos que se estén llevando a cabo en el exterior del país.

Precisamente, “si el Derecho Tributario se caracteriza por su dinamismo y por el reconocimiento de las novedades sociales y económicas, debería ser una de las ramas del Derecho donde más pronto se reconociese esta ausencia de modelo familiar de referencia y la necesidad de concentrar los beneficios fiscales en los individuos más débiles, sin atender a los vínculos de tales contribuyentes con otras personas, excepto, si para estas últimas los mencionados vínculos, por las razones que sean (incluyendo las obligaciones legales), disminuyen su capacidad económica medida por el objeto imponible de renta” (Ortega, 2009).

Para explicar esto el Exsecretario de Hacienda, Luis Videgaray Caso, refutó la percepción de que la reforma hacendaria haya creado incertidumbre. Consideró que, por el contrario, la economía del país “está recuperando su dinamismo, y sin duda la reforma hacendaria nos da instrumentos para que el gobierno pueda impulsar un crecimiento decidido a través de mayor inversión, por ejemplo, en infraestructura” (Cardoso, 2014).

Impreciso. Es difícil determinar todos los factores emocionales que están detrás de un conflicto, ya que intervienen las creencias, principios, valores de cada individuo o grupo involucrado. Un cargado de identificar el conflicto –como puede ser un mediado, conciliador o árbitro– debe encontrar los límites del mismo, aunque no es una tarea sencilla. Saber dónde empieza y donde termina un conflicto es una ardua labor de comprensión de la realidad que se analiza.

Al hablar de la imprecisión en el conflicto contributivo nos encontramos en la efectiva participación ciudadana al pago de impuestos es decir, se traduce en la participación concienzuda e informada de contribuir, a esto se le llama civismo fiscal.

El civismo fiscal es una materia que lleva por objetivo el que los contribuyentes cumplan, como las leyes ordenan, con sus obligaciones tributarias. “El fin de los programas de civismo fiscal es que los contribuyentes paguen cuantos impuestos estén obligados a pagar según la ley. Esto se ha perdido debido a que los gobernantes no siempre han hecho un buen uso, o un uso eficiente, de los impuestos recaudados. Existe también el factor de que la gente piensa que los impuestos son altos y no se les garantiza su adecuado uso e inversión. Lo anterior da cabida a lo que se comienza a llamar “salvajismo tributario” lo cual es la antítesis del civismo fiscal. El civismo fiscal entonces intenta devolver a través de valores, la ética y moral; el respeto a las leyes, para que haya un pago mantenido de los

deberes tributarios. El civismo fiscal también tiene como base la educación sobre el pago de impuestos, siendo el ciudadano el eje del movimiento que promueve el civismo fiscal” (Sánchez, 2015).

Inestable. El conflicto es un proceso que está en cambio constante: nace, crece y se desarrolla, incluso puede reproducirse; pero también puede transformarse, desaparecer, reducirse, invertirse, ser sustituido o permanecer estacionario en determinados momentos.

Dentro del conflicto contributivo nace al establecerle una nueva ley o disposición que establece nuevas cargas al contribuyente, crece y se desarrolla al interpretar de manera errónea las lagunas que producen dicha ley o el mismo incumplimiento de la norma al caso en concreto, se transforma siempre y cuando se rectifique el problema antes de una revisión, compulsa o auditoria y se desaparece cuando el contribuyente ya sea que litigue el crédito fiscal o bien rectifique su postura ante la autoridad generando multas, actualizaciones y recargos esa acción u omisión.

Complejo. “El conflicto posee un alto grado de complicación porque esta intrínsecamente ligado a emociones, intereses y posturas humanas en diversos niveles. También está determinado por la historia, la cultura, las tradiciones, la idiosincrasia, las relaciones internacionales, la diplomacia, etc. Así como hay individuos y grupos, existen interacciones, por tanto, hallas relaciones virtuosas, pecaminosas, buenas, malas, interesadas, desinteresadas, altruistas, egoístas, hipócritas, entre otras muchas” (Gorjón & Sáenz, Métodos alternos de solución de controversias. Enfoque educativo por competencias., 2013).

Es característico el conflicto con relación a las emociones, intereses y posturas y más aún en el conflicto contributivo. En el ámbito fiscal el contribuyente el interés principal es ya sea por la vía de la administración o planeación o mediante una economía de opción se desea contribuir lo menos posible, esa es la postura que generalmente toma el contribuyente al verse obligado al pago del tributo, tendríamos que observar la emoción que se plasma, indudablemente que podemos hablar de miedo, angustia, incertidumbre, entre otros.

En general concluimos que las características del conflicto fiscal están establecidas bajo los parámetros de las acciones y sentimientos; miedo, apatía, desigualdad, antagonismo, pánico, rencor, incertidumbre, insatisfacción, indiferencia, preocupación, etc.



### **3.5. Modelo del conflicto hacendario en base a la herramienta Análisis de Conflictos por Patrones**

En este apartado se abordará el conflicto hacendario desde la perspectiva contributiva, qué tanto puede afectarla perspectiva negativa del contribuyente hacia la autoridad con respecto al miedo, estrés, angustia por la perspectiva positiva como la confianza, el interés, la seguridad jurídica y la cultura cívica-contributiva o de paz. En la experiencia consuetudinaria, cuando un contribuyente no está en tiempo y forma en el cabal cumplimiento de sus obligaciones fiscales este no se encuentra en armonía de cumplir cabalmente con sus tareas específicas de administrar y gestionar fehacientemente el negocio o empresa, para llegar a una experiencia positiva.

Parte del conflicto hacendario se genera por la educación cívica-contributiva que se tiene en este tema. Parte de ello se crea desde la concepción del aspecto contributivo y lo que implica el nacimiento de la obligación jurídico-contributiva. La estructura en la materia contributiva en México es de interpretación fija y literal, no da lugar a la interpretación del caso en concreto y particular. “Esto es que las disposiciones fiscales que establezcan cargas a los particulares y las que señalan excepciones a las mismas, así como las que fijan las infracciones y sanciones, son de aplicación estricta” (CFF, 2013).

En las distintas tradiciones jurídicas se ha venido distinguiendo entre dos clases de conflictos: los jurídicos y los de intereses. “Para orientarse en los problemas jurídicos existe la jurisprudencia que, a partir de los casos concretos anteriores, establece una analogía entre los distintos conflictos normativos y permite ver sus similitudes y sus diferencias. No sólo los juristas se enfrentan a los conflictos denominados desde el Derecho “conflictos de intereses”. Existe una enorme necesidad de manejar adecuadamente todo tipo de conflictos y en todos los ámbitos; de hecho la vida está llena de problemas a todos los niveles” (Redorta, 2014).

Se ha tratado de comprender los conflictos a partir de la causalidad. “Una enorme cantidad de literatura trata, con poco éxito hasta el momento, de establecer las bases de por qué los humanos tenemos conflictos. El gran problema de esta perspectiva es que causas y efectos tienden a establecer una cadena sin fin: cada efecto es, a su vez, causa a otro nivel. Los pocos resultados obtenidos por esta vía, nos indujeron a examinar si la forma de los conflictos podía ser una vía más fructífera de aproximación práctica a los mismos. Abrimos pues la vía de la morfología de conflictos” (Redorta, 2014).

“Las contribuciones se causan conforme se realizan las situaciones jurídicas o de hecho, previstas en las leyes fiscales vigentes durante el lapso en que ocurran” (CFF, 2013). Así mismo, “se vincula con 1. Una desaceleración del crecimiento económico, 2. Una política

fiscal expansiva que generó déficit fiscal e inflación en aumento, y 3. Una mayor vulnerabilidad del sector externo de la economía” (González & Mamone, 2014).

“Siendo el conflicto una realidad compleja, lo normal es que un conflicto determinado pertenezca en distintos grados a un tipo de patrón de conflicto. Se pretende que cualquier tipo de conflicto, sea cual sea el nivel al que analicemos, siempre desde lo interpersonal a lo intergrupalo o internacional, tiene cabida en este modelo –Análisis de Conflictos por Patrones–. Ello, a partir de la estimación de su patrón en grados de dominancia en el momento preciso del análisis. Por tanto, es una herramienta omnicomprendensiva” (Redorta, 2014).

Para entender el conflicto fiscal partiremos por la esencia de los autores especializados que han contribuido al estudio del mismo, esto nos otorgará una guía sistemática de entender lo que particularmente se estudiará en la presente investigación. En ese orden de ideas, “la teoría del conflicto es un intento incipiente cuya vocación teórica no ha sido suficientemente debatida ni reconocida. Es probable que esa carencia explique por qué en el discurso de las ciencias sociales, políticas e históricas han de buscarse en vano desarrollos” (F.Entelman, 2002). Es por ello que en la esencia del presente documento analizaremos esa concepción general hasta llegar a la particularidad de un posible modelo conflictual. Allegado desde las principales estudiosos teóricos del conflicto.

Otra perspectiva radica en que, “el conflicto entre individuos, grupos o naciones se hace presente al momento en que se tiene la percepción de que algo o alguien interfieren en la búsqueda de metas deseadas. Lo anterior, sin tomar en cuenta las fallas en la comunicación. La comunicación es la llave de todo conflicto, es su causa y es su remedio” (Urquidi, 1999).

Una parte del conflicto en materia hacendaria se la debemos a ese elemento de la comunicación. El contribuyente no tiene vías alternas o directas para entablar esa comunicación activa con el fisco. Esto es, que la relación y obligación jurídica-contributiva solamente se apega a las situaciones de hecho específicas, la cual da nacimiento a la obligación y el contribuyente al pago directo de la contribución.

Dentro de la concepción de la génesis, “el conflicto es un acontecimiento que se origina cuando dos o más personas caen en un fuerte desacuerdo provocado por un choque de percepciones, expectativas y de valores. Dependiendo de la flexibilidad o rigidez que se le dé al manejo de dichas percepciones, las diferencias a las que están expuestos individuos, grupos y naciones puedan deparar en un conflicto que, de no atenderse a tiempo, tendrá consecuencias inesperadas” (Urquidi, 1999).

Observamos que en la relación jurídico-hacendario, la relación que se tienen por parte del fisco con el contribuyente es rígida. Esto se debe a la importancia que tenemos los mexicanos al contribuir. Por eso dependiendo de esa rigidez y flexibilidad tendrá el éxito de la recaudación efectiva que tendrá el fisco. El trato que se da del fisco hacia el contribuyente es indirecto, porque pocas veces tiene interacción con asesores fiscales que ayuden a verificar su caso en concreto.

Partiendo de ese supuesto, el contribuyente se encuentra en estado de indefensión, por no contar con los servicios jurídicos y contables por parte de especialistas en la materia. Es cuando la negociación, teniendo la participación voluntaria, asertiva, con una comunicación objetiva y abierta podría generar buenos dividendos hacia las partes en el conflicto. Debemos de entender que, “la negociación debe de desarrollarse como actividad fundamental para resolver problemas. Se deben buscar acuerdos que creen valor y que puedan beneficiar a una o ambas partes” (H.Mnookin, R.Peppet, & S. Tulumello, 2003).

Tenemos que buscar la esencia del conflicto hacendario, esto nos traerá consecuencias positivas, debido a que una vez entendiendo la génesis del conflicto, podremos los contribuyentes junto con la autoridad fiscalizadora llegar a resolver un conflicto de manera pronta y expedita. Esto traerá consecuencias positivas en la recaudación en el aspecto recaudatorio y en la activación de la economía por parte del sector privado. Así pues, “en la medida en que los procesos de influencia social tienen lugar en el marco de una interacción en la que cada miembro del grupo tiene buena razones para reducir o resolver el conflicto o desacuerdo, estos procesos aparecen estrechamente aparentados con un proceso de negociación” (Moscovici, 1985).

En la materia fiscal la negociación entraría al campo del conflicto cuando nace la obligación fiscal. La obligación tributaria encontramos al sujeto pasivo, al sujeto activo y el objeto que en esencia es la contribución para extinguir la obligación. Generalmente, “la obligación tributaria podemos distinguirla porque es un ente de derecho público. La obligación tributaria su fuente se encuentra en una sola ley (CFF, 2013). La obligación tributaria el sujeto activo siempre será el Estado. La obligación tributaria su esencia siempre está en la obligación de dar. La obligación tributaria siendo de dar solo se satisface en efectivo y excepcionalmente en especie. La obligación tributaria tiene como finalidad recabar las cantidades necesarias para sufragar los gastos públicos. La obligación tributaria solo surge con la realización de hechos o actos jurídicos imputables al sujeto pasivo directo. La obligación tributaria responsabiliza al tercero que interviene en la creación de hechos imponibles, sea como representante o mandatario del sujeto pasivo directo” (Margaín Manautou, 1997).

Podemos observar que complejo es el conflicto en materia tributaria. “Según (Folberg & Taylor, 1997) citando a Rummel define al conflicto como el proceso de poderes que se encuentran y equilibran. Nos manifiesta que su ciclo se divide en 5 fases: a. el conflicto latente o manifiesto b. la manifestación o iniciación del conflicto c. la búsqueda de equilibrio del poder mediante la negociación y el litigio d. el equilibrio del poder mediante acuerdos o sentencias e. la ruptura del equilibrio sino se cumple con lo establecido”.

Entendiose que, “los elementos más comunes que generan la génesis del conflicto son: a. barreras en la comunicación b. mala interpretación c. exceso de interacción d. deshonestidad d. negligencia e. mala fe f. rigidez de percepción g. temor h. sentimientos ocultos h. recursos limitados” (Urquidi, 1999). Entonces que el conflicto es muy complejo y mayor en el sentido estricto de la presente investigación. Podemos observar que en el aspecto técnico –materia fiscal—deberá ser abordado con los elementos ya previamente estudiados hasta aquí. De hecho, “el estudiar el conflicto en el sentido más literal de la expresión, es lo que pretende la investigación científica con las herramientas que tiene a mano en cada momento histórico” (Redorta, 2004)..

Principalmente, “el objetivo es diseñar un modelo que permita la intervención es decir, las formas y procedimientos para lograr que el conflicto genere resultados positivos y evitar y reducir los resultados negativos” (Castanedo Abay, 2001). Esto es que en nuestra materia de estudio propondremos un modelo en el que la recaudación y el resultado positivo en interacción por parte de la autoridad hacia el contribuyente sean efectivos y del lado del contribuyente sea el pago justo en tiempo y forma de su situación al caso en concreto.

Ya observamos que, “el conflicto forma la trama sobre la que teje su materia la naturaleza” (Muldoon, 1998). Esto es la esencia de nuestro conflicto hacendario, lo podemos encontrar analizando la estructura que a continuación se muestra:

Mencionábamos previamente que el conflicto su ciclo se divide en 5 fases: “a. el conflicto latente o manifiesto b. la manifestación o iniciación del conflicto c. la búsqueda de equilibrio del poder mediante la negociación y el litigio d. el equilibrio del poder mediante acuerdos o sentencias e. la ruptura del equilibrio sino se cumple con lo establecido” (Folberg & Taylor, 1997).

Nuestro conflicto en estudio es latente o manifiesto dado que se da directamente en el nacimiento de las obligaciones jurídico-tributarias manifestadas desde su génesis en su artículo 31 fracción IV de la CPEUM.

Se manifiesta el conflicto fiscal cuando el contribuyente se encuentra en el supuesto de hecho manifestado en los artículos 1, 4, 5 y 6 del Código Fiscal Federal.

Lo que desea el contribuyente es contar con el poder de la negociación para evitar directamente el litigio. Muchas de las veces la autoridad fiscalizadora es muy rígida. Debido a que probablemente la gente operativa no cuenta con la capacitación formal de negociar, de asesorar, de persuadir positivamente y de empatía hacia el contribuyente. Dentro del mismo rubro lo que menos desea un contribuyente es litigar un asunto fiscal, versaremos en capítulos posteriores la voluntariedad del fisco a sujetarse a la justicia alternativa.

La justicia alternativa traerá ello, mientras tanto en nuestro sistema judicial existirá siempre un desequilibrio procesal a favor del fisco. Debido a como ya se dijo anteriormente la esencia primordial es la contribución para llevar a cabo las necesidades básicas del Estado. La justicia alternativa medirá el equilibrio no poderes más si de representatividad y de protección de sus garantías procesales e individuales.

Es muy claro que cuando no existe un equilibrio entre las partes, el acuerdo no llegará a buen arreglo, la comunicación efectiva y la voluntariedad de las partes traerán consigo el equilibrio, si esto llega a buen término, el éxito de un buen arreglo persistirá.

Un marco de análisis del conflicto lo podemos ver en la siguiente explicación:

“La aportación de Freud fue generar su estudio entre el deseo y la prohibición (lucha de deber) que da como resultado la represión y la defensa. La aportación de Darwin fue generar su estudio entre el sujeto y el medio (lucha por existir) que da como resultado la diferenciación y la adaptación. La aportación de Marx fue generar su estudio entre los conflictos de clases sociales (lucha por la igualdad) que da como resultado la estratificación social, la jerarquía y la comparación social. La aportación de Piaget fue generar su estudio entre el conflicto en la toma de decisiones experimentales (lucha por ser) que da como resultado la resolución de dilemas y aprendizaje” (Redorta, Como analizar los conflictos. La tipología de conflictos como herramienta de mediación., 2004).

En lo que atañe a nuestra investigación nuestro conflicto parte desde la esencia desde la concepción de la génesis de la contribución, esto es, genera una situación de ignorancia por parte de la ley fiscal hacia los contribuyentes. Muchas de las veces el mismo contribuyente no sabe lo que implica el tener obligaciones fiscales. Lo que genera prácticamente introducirse al estudio general de las obligaciones inherentes como mexicano y lo esencial el pagar el tributo por tu prestación de servicios o venta.

El conflicto en materia hacendaria podemos definirlo como el proceso de inadaptación del contribuyente hacia el pago del tributo o tributos que se generen en su relación de sujeto pasivo con el fisco.

Teniendo nuestra definición, el contribuyente muchas de las veces desea hacer el cumplimiento de sus obligaciones inherentes a la materia, pero la mayoría del tiempo se encuentra con la complejidad de los procesos en que esto implica.

Debemos observar detenidamente las implicaciones de la conducta relativa al contribuyente, la conducta relativa de la autoridad fiscalizadora, sobre la conducta del tercero imparcial y de la esencia del método alternativo para la solución del conflicto – acuerdo conclusivo—, la funcionalidad y la esencia general como consecuencia del proceso el aspecto recaudatorio.

Podemos visualizar que, “todo conflicto tiene elementos básicos, dentro de la concepción del conflicto vemos que el poder representa la capacidad de coacción, la necesidad representa la búsqueda de satisfactores, los valores representan las creencias centrales, los intereses representan los objetivos deseados y la percepción y comunicación se representa en la interpretación y la expresión” (Redorta, Como analizar los conflictos. La tipología de conflictos como herramienta de mediación., 2004).

Para esto, “la capacidad es la potencia o la facultad de obrar. En el ámbito estrictamente jurídico es la aptitud o idoneidad que se requiere para ejercer una profesión, oficio o empleo. Es la suficiencia para ser sujeto activo o pasivo de una relación jurídica” (Cabanellas, 2003). Observamos que, “la coacción es el poder legítimo del derecho para imponer su cumplimiento o prevalecer su infracción. Es la fuerza al servicio del derecho. Por tratarse de un elemento de carácter material, no se diferencia en si misma de los medios empleados para violar la norma” (Valletta, 1999). “La necesidad es la esencia humana que permite abordar mejores herramientas a la pregunta de las capacidades del ser humano. Un ejemplo es que la necesidad humana como el amor, o capacidades como la creatividad, que no dependen centralmente de recursos económicos quedan ligadas directamente a la satisfacción humana” (Boltvinik, 2005).

“Los valores siempre han estado ahí donde vive, crea y se expresa el ser humano individual o colectivamente, son su símbolo más definitorio; han estado siempre en la práctica y en el pensamiento educativos y se convierten en objeto específico y prioritario de atención intelectual y ética en los periodos de crisis y de cambio sociocultural profundo. y creencias centrales” (Barba, 2005).

“Intereses y objetivos deseados, esto se traduce en la participación de los ciudadanos y de las comunidades en las instituciones y los programas impulsados por el Estado. En el fondo, la participación social, también llamada democracia participativa, agencia una profunda transformación en las relaciones entre el Estado y la sociedad. Se trata de pasar de movimientos sociales y populares contestatarios y reivindicativos ante el Estado y el

mercado, a organizaciones y ciudadanos contratantes con responsabilidades en los asuntos del diseño, implementación y control de las políticas sociales y de proyectos concretos de desarrollo socio-económicos” (Restrepo, 1995).

“Todo conflicto es la percepción. Esto es como un proceso de extracción y selección de información relevante encargado de generar un estado de claridad y lucidez consiente que permita el desempeño dentro del mayor grado de racionalidad y coherencia posibles con el mundo circundante” (Oviedo, 2004).

En todo conflicto existe la interacción. “Esto quiere decir que se desarrollan en el marco en el cual dos o más personas se comunican, además de transmitir contenidos de información, buscan definir cuál es la naturaleza de su relación, o sea, si son pares o jerárquicamente distintas, si hay cooperación o solo competencia, si existe o no respeto por la otra, y así siguiendo” (Linck, 1996).

Teniendo esta observación, vemos que nos encontramos en un supuesto jerárquicamente distinto, analizaremos en los capítulos posteriores el grado de voluntariedad que se traduce en cooperación y así mismo el respeto a los derechos procesales y de garantía del contribuyente.

Para poder explicar el presente capítulo nos basaremos a crear un modelo del conflicto contributivo en base a la herramienta Análisis de Conflictos por Patrones o CAT en sus siglas en inglés. Con ello ratificaremos las posturas ya comentadas anteriormente en los capítulos precedentes en donde sus elementos y características dan nacimiento a este controversial conflicto.

Podemos analizar que nuestro conflicto hacendario se dirige hacia una estructura básica del conflicto, “nos referimos a que todo conflicto tiene un inicio que contiene un patrón condicionado por metas, contexto, partes, poder, función, expectativas, ejes, vivencias, ciclo, normas, estilo, complejidad y ámbito que su resultado sería una salida final” (Redorta, Como analizar los conflictos. La tipología de conflictos como herramienta de mediación., 2004).

Así que analizaremos conforme a la herramienta del CAT nuestro conflicto. Véase el resultado en el siguiente análisis, así como el resultado interpretativo del conflicto hacendario según dicha herramienta véase también el gráfico 4 para establecer algún criterio similar o contradictorio. Así pues, podemos concluir en el presente capítulo que el resultado obtenido fue que nuestro conflicto en materia hacendaria esta englobado en el aspecto, normativo, estructural, de interés y de inequidad. Esto es que el patrón reinante es el aspecto normativo, por lo cual se desarrolla el siguiente cuadro a fin de verificar el comportamiento del conflicto en materia hacendaria.

Al observar la herramienta del CAT se consagra por una análisis denominado Grado de apreciación que contiene una escala de Likert de 5 puntos los cuales se han integrado de la siguiente manera: Nulo- Mínimo- Medio- Alto- Muy alto. Así mismo la herramienta está integrada por 4 pilares que abastecen en la generalización al conflicto esto son: Ser-Seguir-Conseguir-Mantener.

Cada pilar está conformada por 4 elementos que otorgan una subcategoría al conflicto para ello se bautizó como patrón porque se analiza desde la concepción de un elemento maestro que robustece el patrón a una cierta dimensión social, política, económica o jurídica.

Para esto se definirá el conflicto hacendaria según su apreciación y resultado. Tenemos pues que del pilar Ser los elementos constitutivos son los siguientes: PROTECCIÓN DE AUTOESTIMA-Disputamos porque mi orgullo personal se siente herido. Mínimo. VALORES-Disputamos porque mis valores o creencias fundamentales están en juego. Mínimo. IDENTIDAD-Disputamos porque el problema afecta a mi manera íntima de ser lo que soy. Mínimo. INFORMACIÓN-Disputamos por algo que se dijo o no se dijo o que se entendió de forma distinta. Mínimo.

Del pilar denominado Seguir los elementos constitutivos son los siguientes: EXPECTATIVAS-Disputamos porque no se cumplió o se defraudó lo que uno esperaba del otro. Mínimo. INADAPTACIÓN-Disputamos porque cambiar las cosas nos produce tensión. Mínimo. ATRIBUTIVO-Disputamos porque el otro no asume su responsabilidad o culpa en la situación planteada. Medio. INHIBICIÓN-Disputamos porque claramente le corresponde al otro poner la solución. Medio.

Del pilar denominado Conseguir los elementos constitutivos son los siguientes: PODER-Disputamos porque alguno de nosotros quiere mandar, dirigir, o controlar más a otro. Medio. NORMATIVO-Disputamos porque se incumple una norma legal o social. Muy alto. INCOMPATIBILIDAD PERSONAL PERSISTENTE-Disputamos porque no nos entendemos como personas habitualmente. Mínimo. LEGITIMACIÓN- Disputamos porque el otro no está de alguna manera autorizado a actuar como lo hace, lo ha hecho o pretende hacerlo. Mínimo.

Del pilar denominado Mantener los elementos constitutivos son los siguientes: RECURSOS ESCASOS-Disputamos por algo de lo que no hay suficiente par a todos. Nulo ESTRUCTURALES-Disputamos por un problema cuya solución requiere largo tiempo, esfuerzo importante de muchos, o medios más allá de nuestras posibilidades personales. Muy alto. INTERESES-Disputamos porque mis deseos o intereses son abiertamente





## **Capítulo IV. Los acuerdos conclusivos forma alternativa de solución del conflicto hacendario en México**

### **4.1. Análisis sustantiva de los acuerdos conclusivos en México**

“El proyecto de dictamen del Código Fiscal de la Federación que contempla entre muchas modificaciones importantes a la esencia de nuestro estudio. Presentado por el Poder Ejecutivo Federal el día 8 de septiembre del 2013 - Se puede visualizar en el oficio DGPL 62-II-4-859 para su estudio y dictamen.-. En donde es presentado el afamado paquete de Reforma Hacendaria (RH) para el ejercicio fiscal 2014. En esta etapa se contó con la presencia del Subsecretario de Ingresos (SubIng), el Jefe de la Oficina de Coordinación del Secretario de Hacienda y Crédito Público (JOCSHCP), y el Jefe del Servicio de Administración Tributaria (JSAT), para su presentación y análisis inicial de dicha iniciativa” (García & Garza, 2015).

“Con este proyecto se sesionaron 4 reuniones los días 25 y 26 de septiembre y los días 1 y 2 de octubre del 2013, con el fin de desahogar el contenido de dicha propuesta, así mismo como es una audiencia pública se le da parte a toda persona con intención de visualizar, ratificar u oponerse a dicha propuesta. Para este apartado la Comisión de Hacienda y Crédito Público (CHCP) encargada del análisis de dicho apartado, estudia y analiza a profundidad las consideraciones pertinentes que se estipulen para poder efectuar la ratificación del dictamen ya mencionado” (García & Garza, 2015).

Una vez analizado ya lo comentado previamente los análisis, trabajos, y consideraciones en general se turnan en forma de dictamen de iniciativa de estudio, se turnan a la CHCP asignada y turnad a la Mesa Directiva en materia de Código Fiscal de la Federación (MDCFF). Dentro del estudio que se efectúa dentro de la MDCFF sea hacen relativos varios estudios al CFF, en lo que respecta a nuestro tema de estudio dicho dictamen se visualiza en la siguiente información:

“Manifiesta la MDCFF que se destaca la aplicación formal, estricta y sistemáticamente la interpretación del artículo 5 -Las disposiciones fiscales que establezcan cargas a los particulares y las que señalan excepciones a las mismas, así como las que fijan las infracciones y sanciones, son de aplicación estricta.- del CFF, debido a que para otorgarse seguridad y certidumbre jurídica, se debe interpretar la ley de manera estricta y a la letra de la ley, no pudiéndose otorgar acción de interpretación de la misma” (García & Garza, 2015).

Uno de las contemplaciones importantes se visualizan algunas tendencias para evitar la defraudación fiscal manifestándose bajo una clausula denominada anti-elusión, en donde

los contribuyentes toman ventajas al interpretar las posibles lagunas contenidas en los preceptos jurídicos destinados a dicha materia.

Dentro del estudio completo visualizamos la materia hacia la modificación de nuevas disposiciones al domicilio fiscal, a la Firma Electrónica Avanzada (FIEL), medidas contra contribuyentes defraudadores, sobre el buzón tributario, pago de contribuciones con tarjeta de crédito o débito, requerimientos en materia de devoluciones por medios electrónicos, responsabilidad solidaria, inscripción al registro federal de contribuyentes, contabilidad por internet a través de sistemas informáticos, obligación del uso del comprobante fiscal digital por internet (CFDI), simplificación de comprobantes fiscales, revelación de información.

En otros temas la solicitud de información a entidades financieras y sociedades cooperativas de ahorro y préstamo, sobre el cumplimiento de obligaciones fiscales, medidas de apremio, embargo precautorio e inmovilización de cuentas bancarias, revisiones electrónicas, ejercicio de las facultades de comprobación, dictamen fiscal, determinación presuntiva de la utilidad fiscal, sobre la autocorrección, uso indebido de los CFDI, reducción de multas, vigilancia de actividades de donatarias, infracciones relacionadas con marbetes y precintos, infracciones relacionadas con cigarros y tabacos labrados, medidas en materia de delitos, entre otros.

En el aspecto no menos importante y la modificación que se hace a este dictamen se encuentran los acuerdos conclusivos.

“Dentro de esta exposición de motivos se propone que los contribuyentes puedan regularizar su situación fiscal durante el desarrollo de las facultades de comprobación a través de la figura de acuerdos conclusivos, para lo cual se plantea adicionar un Capítulo II al Título III, del Código Fiscal de la Federación, con la participación institucional de la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente, lo cual propiciaría que el procedimiento para llegar a los acuerdos conclusivos se desarrolle de manera transparente y, en caso de alcanzarse éstos, dicho organismo constataría que los mismos se encuentren apegados a las disposiciones jurídicas aplicables, esencialmente en lo que hace a los derechos de los contribuyentes” (García & Garza, 2015).

“Tal instancia intervendría como facilitadora y testigo del procedimiento para la adopción de dichos acuerdos. En ese sentido se plantea que el acuerdo conclusivo sea opcional y a petición de los contribuyentes; sin embargo, para aquéllos que lleguen a suscribirlo se propone prever como beneficio la condonación, en la primera ocasión, del cien por ciento de las multas y, en la medida de que no es limitativo y se puede ejercer en subsecuentes

ocasiones; en la segunda y posteriores suscripciones la condonación sería en términos del artículo 17 de la Ley Federal de los Derechos del Contribuyente” (García & Garza, 2015).

Asimismo, “se destaca en la Iniciativa sujeta a dictamen que un acuerdo conclusivo tiene por objeto brindar facilidades a los contribuyentes para el debido cumplimiento de sus obligaciones fiscales, por lo cual se establece que no procederá medio de impugnación contra el mismo y que únicamente surtirá efectos para el contribuyente que lo celebre, por lo que no generarán precedentes y no podrá ser aplicado en sus términos a ningún otro caso o contribuyente tratarse de casos particulares, distintos de cualquier otro, a partir de aspectos concretos y específicos respecto de los cuales el contribuyente manifieste su inconformidad, es decir, no se trata de pronunciamientos genéricos aplicables a todas las circunstancias” (Publico, 2013).

Dentro del estudio presentado por el Ejecutivo Federal (EF) concluyen que es menester darle nacimiento a la figura de los acuerdos conclusivos, en donde la figura de la PRODECON corresponderá una nueva visión de impartición de justicia en esta materia fiscal. De lo cual que sea pertinente que la justicia alternativa siempre sea preludida por parte del contribuyente a fin de ejercer el beneficio que contendrían el uso de los acuerdos conclusivos.

El análisis formal y dogmático del “nacimiento de esta figura de los acuerdos conclusivos es ver sus ventajas de las cuales destacan que la auditoria se da por terminada en forma anticipada al llegar al acuerdo entre las partes lo que genera ahorros en tiempo y gastos para el SAT y el contribuyente Entre otras ventajas del Acuerdo, mencionó, también el pagador de impuestos obtiene la condonación al 100 por ciento de las multas, el proceso carece de mayores formulismos, es opcional y a petición del contribuyente. La autoridad hacendaria debiera utilizar sus facultades fiscalizadoras en forma racional y equitativa y bajo un análisis de riesgo}, porque hace falta evitar una fiscalización excesiva o dirigida a algún sector o empresa especial. En conclusión El objetivo de este Acuerdo es lograr que el fisco y el contribuyente lleguen a un acuerdo anticipado, lo que redituaría en generar ahorros en tiempo y gastos lográndose un resultado positivo y satisfactorio para ambas partes” –fisco y contribuyente- (SiglodeTorreón, 2014).

“Dentro de los objetos y alcances tenemos el acuerdo conclusivo es una herramienta nueva permitida por el Código Fiscal, a través de la cual, con la mediación –justicia alternativa- y participación de la PRODECON, el contribuyente que tiene la certeza de que las observaciones señaladas por la autoridad fiscal durante un procedimiento de comprobación son correctas en su totalidad o en parte, por lo que es más conveniente para el gobernado llegar a un acuerdo con la autoridad, beneficiándose de condonación de multas y evitar una controversia litigiosa, con la ventaja de que si no se llega a un

acuerdo entre las partes, el contribuyente sigue gozando de sus mismas defensas como si el procedimiento nunca se hubiera iniciado” (García & Garza, 2015).

“Este procedimiento amistoso es una posibilidad que vale la pena explorar dentro del abanico de opciones que se tienen antes de que el procedimiento de comprobación se concluya; consulte a su asesor fiscal, y recuerde que cualquier opción es mejor que no atender adecuadamente y a tiempo la visita o revisión de la autoridad” (Mucenic, 2014).

#### **4.2. Análisis de la naturaleza jurídica procedimental de los acuerdos conclusivos en base a los Lineamientos que regulan el procedimiento para la adopción de acuerdos conclusivos ante la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente**

La naturaleza de los acuerdos conclusivos, “no son una mera negociación (la cual puede existir entre la autoridad fiscal y el contribuyente durante el proceso de revisión y sin intervención de la PRODECON), ni un arbitraje (toda vez que no es una decisión unilateral emitida por la PRODECON, resolutoria de los argumentos y pruebas aportadas por las partes -autoridad fiscal y contribuyente-), ni precisamente una conciliación (donde la PRODECON marque los puntos de conflicto y proponga un proyecto de solución del mismo). Este MASC es una mediación, como ya se precisó en párrafos anteriores, donde la PRODECON -como órgano técnico en materia tributaria y ente público diferente a las autoridades tributarias- guía a las partes para que encuentren una solución, pero donde las mismas son las que presentan sus propias propuestas de negociación y donde una vez llegado al acuerdo respectivo, se cumple la palabra por ambas, rubricando, junto con la PRODECON, el acuerdo al que llegaron” (Bolaños, 2014).

De esta definición observaremos e interpretaremos los Lineamientos que regulan el procedimiento para la adopción de acuerdos conclusivos ante la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente publicada en el Diario Oficial de la Federación el día 27 de diciembre del 2013.

Lineamientos que regulan el procedimiento para la adopción de acuerdos conclusivos ante la procuraduría de la defensa del contribuyente. Capítulo Único de los acuerdos conclusivos sección primera disposiciones generales

“Artículo 1. Los Acuerdos Conclusivos, regulados en el artículo 69-C y siguientes del Código Fiscal de la Federación, tienen por objeto que la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente, como organismo público con autonomía técnica, funcional y de gestión, promueva, transparente y facilite la solución anticipada y consensuada de los diferendos y desavenencias que, durante el ejercicio de las facultades de comprobación, puedan surgir entre contribuyentes y autoridades fiscales.

Dichos diferendos deberán versar sobre los hechos u omisiones consignados por las autoridades revisoras durante el ejercicio de las facultades de comprobación, a que se refiere el artículo 42, fracciones II, III o IX, del mencionado Código, y sobre los cuales, los contribuyentes manifiesten su desacuerdo. El Acuerdo será definitorio y tendrá por tanto el carácter de conclusivo en cuanto a los hechos u omisiones sobre los que verse.

Asimismo, los Acuerdos son un medio alternativo para que los contribuyentes puedan regularizar su situación fiscal.

Para que el contribuyente, sujeto al procedimiento de comprobación, pueda solicitar la adopción del Acuerdo Conclusivo, es necesario que la autoridad revisora haya consignado alguna calificación sobre hechos u omisiones, dentro de aquél procedimiento, que pueda entrañar incumplimiento de las disposiciones fiscales” (LPACPRODECON, 2014).

“Con relación al presente artículo nos encontramos la correlación del artículo 69-C del Código Fiscal de la Federación así como los correlativos de los numerales 96 al 107 de los lineamientos que regulan el ejercicio de las atribuciones sustantivas de la procuraduría de la defensa del contribuyente, siendo los pilares de toda la actuación procedimental de los acuerdos conclusivos” (García & Garza, 2015).

En términos generales nos dicen el fundamento legal de la procedencia en los términos establecidos para ello, así como el alcance de los acuerdos conclusivos que en general se manifiestan como medio alternativo para la solución de diferendos en desavenencias que se susciten entre el fisco y el contribuyente en una determinada zona procesal que es desde el inicio de las facultades de comprobación hasta el cierre de la última carta parcial firmando la conclusión del acto de fiscalización.

“Artículo 2. El contribuyente, sujeto a procedimiento de comprobación, podrá acudir en cualquier tiempo a solicitar la adopción del Acuerdo Conclusivo, desde que se le notifique la orden a que se refiere el artículo 43, la solicitud que prevé el artículo 48, fracción I, o la resolución provisional prevista en el 53-B, fracción I, todos del Código Fiscal de la Federación; y hasta antes de que le sea notificada la resolución definitiva que determine, en su caso, las contribuciones omitidas” (LPACPRODECON, 2014).

Definimos primeramente cuales son las facultades de comprobación de la autoridad fiscal entre ellas son las siguientes: a. Facultad de comprobación b. Facultades sancionadoras c. Facultades de cobro

Dentro de las primeras inicia con el acto de molestia desde la primera notificación que hace la autoridad al contribuyente. Entre sus facultades se encuentran a. La rectificación de la omisión de datos aritméticos erróneamente declarados b. Facultad de requisición a

los contribuyentes y los terceros solidarios c. La más común de las facultades la practica domiciliaria para la revisión de su balance general, contabilidad, inventarios, estados financieros, contratos, etc.

Dentro de las facultades antes previstas el artículo nos manifiesta que el acuerdo conclusivo puede ser activado procesalmente hablando desde el inicio de la notificación de acta domiciliaria hasta la última acta parcial o al cierre de las facultades de comprobación y revisión. Una vez concluido el término establecido el contribuyente pierde el derecho de establecer el acuerdo conclusivo como medio alternativo de solución de diferendos.

“Artículo 3. El procedimiento para la adopción del Acuerdo Conclusivo se rige por los principios de flexibilidad, celeridad e inmediatez y carece de mayores formalismos ya que presupone la voluntad auténtica de las partes, autoridad revisora y contribuyente, para buscar una solución consensuada y anticipada al desacuerdo sobre la calificación de hechos u omisiones que puedan entrañar incumplimiento de las disposiciones fiscales. De igual forma, al tratarse de un procedimiento no adversarial, implica necesariamente la buena fe de las partes para alcanzar ese fin.

La Procuraduría de la Defensa del Contribuyente intervendrá en todo momento para cuidar que el procedimiento para llegar al Acuerdo Conclusivo se desarrolle de manera transparente y se preserve el cumplimiento de las disposiciones jurídicas aplicables esencialmente en lo que hace a los derechos de los contribuyentes; actuará por tanto como intermediaria entre autoridad y contribuyente, facilitadora y testigo para la adopción del Acuerdo” (LPACPRODECON, 2014).

Este artículo es de suma importancia porque nos manifiesta el alcance jurídico dogmático y procesal de la figura de los acuerdos conclusivos regido directamente por 3 principios el primero denominado flexibilidad, celeridad e inmediatez.

“La flexibilidad son las reglas que se someten las partes podrán aplicarse con libertad y ser modificadas, siempre y cuando ambas partes estén de acuerdo” (Gorjón & Sáenz, 2013). Las partes son libres de recurrir a los MASC, de decidir qué organización y que persona se encargara del proceso, de determinar el procedimiento que vaya a seguir, de optar por participar personalmente o por hacerse representar durante el procedimiento. “La flexibilidad, aumenta la creatividad en la medida que no hay ningún límite externo, salvo lo que se establezca, por ejemplo en la mediación para crear el acuerdo” (Gonzalo, 2011).

La celeridad debe ser entendida desde esta perspectiva, es decir la celeridad como elemento inspirador de las reformas del proceso penal –aplicable a cualquier caso de la justicia alternativa-, tratando de introducir mecanismos que, por un lado, eviten las

violaciones de Derechos Humanos debido a la excesiva duración de los procesos —loable en todo caso— y, por otro, favorezcan uno de los valores que en las sociedades modernas de los últimos tiempos se está potenciando, cual es la eficacia en términos claramente economicistas, y que no siempre responden a un deseo de alcanzar la justicia penal sino una justicia, la rápida (Barona, 2012). “La celeridad procesal contribuye a impedir que el empleador dilate el proceso para insolvetarse durante el mismo” (Carmona, 2013).

“La inmediatez las partes han de asistir personalmente a las reuniones de mediación, sin que puedan valerse de representantes o intermediarios este se le denomina principio de inmediatez o de carácter personalísimo. Este principio viene a exigir sin que se pueda delegar dicha asistencia o representación a representantes o intermediarios” (Vázquez, 2012).

Con respecto al segundo párrafo se deberán de llevar las formalidades que establece el artículo 2 de la Ley Federal de los Derechos del Contribuyente.

Sección Segunda. Del Procedimiento para la adopción del Acuerdo Conclusivo.

“Artículo 4. El procedimiento iniciará con la solicitud que por escrito presente el contribuyente. La Procuraduría cuidará que en la misma aparezcan:

I. El nombre, domicilio y registro federal del contribuyente.

II. En caso de que comparezca mediante representante legal, que éste cuente con poder general para actos de administración, de dominio o bien con poder especial para la suscripción de los Acuerdos Conclusivos previstos en el Código Fiscal de la Federación; adjuntando copia certificada de la escritura en que conste.

III. La designación, en su caso, de autorizados para oír y recibir notificaciones, así como el domicilio que se señale para ese efecto.

IV. Que el escrito sea dirigido a la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente y firmado por el contribuyente o su representante legal, en términos de la fracción II de este artículo.

V. La mención e identificación precisa de los hechos u omisiones calificados por la autoridad revisora con los cuales no esté de acuerdo.

VI. La calificación que pretende se dé a los hechos u omisiones respecto de los que solicita la adopción del Acuerdo, expresando los argumentos de fondo y razones jurídicas que la sustenten y, en consecuencia,



VII. Los términos precisos con los que pretende que la autoridad acepte el Acuerdo Conclusivo.

VIII. La mención de que, en todo lo manifestado, comparece bajo protesta de decir verdad.

Al escrito se acompañarán igualmente los documentos, en copia simple, en los que se consigne la calificación de la autoridad revisora sobre los hechos u omisiones con los que el contribuyente no esté de acuerdo, como pueden ser, entre otros, cualquier acta levantada dentro del procedimiento de visita domiciliaria, el oficio de observaciones o la resolución provisional tratándose de revisión electrónica.

La Procuraduría cuidará en todo momento que la solicitud de Acuerdo Conclusivo cuente con los elementos necesarios para hacer factible la adopción del Acuerdo, en caso de que así proceda” (LPACPRODECON, 2014).

Este artículo es correlativo al numeral 99 de los lineamientos que regulan el ejercicio de las atribuciones sustantivas de la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente. Podemos mencionar lo siguiente:

Fracción I: En esta fracción observamos las generales que deben contener todo escrito de promoción de sujeción al acuerdo conclusivo, estos requisitos se pueden ampliar mediante los artículos 18 y 18-A del Código Fiscal de la Federación.

Fracción II: En esta fracción observamos que si en caso de que la persona moral desee apersonarse en juicio como en reglas de carácter general procesal deberá acompañar el poder y la escritura pública en donde se designe que está facultado y posibilitado para acudir al llamado de incentivar los acuerdos conclusivos.

Fracción III: Las reglas generales procesales señalan que debemos manifestar en nuestro escrito inicial domicilio para efectos de notificación, a contrario sensu, en caso de que no se señale se le tomaran las notificaciones en los estrados de la PRODECON en su momento.

Fracción IV: Claramente el escrito debe contener la firma autógrafa de quien se quiera apersonar, en caso contrario la petición será desechada en su momento o apercibiéndole que esclarezca la petición de inicio del acuerdo conclusivo.

Fracción V: Esta es la parte medular de la petición de acudir a los acuerdos conclusivos, el contribuyente deberá de precisar y ser muy cauteloso en los hechos u omisiones que la autoridad haya calificado o desvirtuado en su momento alguna acción u omisión del contribuyente, aquí de manera muy convincente deberá ser preciso es decir no deberá de

mencionar situaciones en las que no verse el acto controvertido debido a que se observaría la postura inoficiosa por parte del contribuyente.

Fracción VI: En toda petición jurídica se deberá de manifestar la fundamentación que nos otorgue la seguridad jurídica sobre nuestra argumentación basada en situaciones en concreto o bien anteponiendo la fundamentación legal en donde se estima que el acto y omisión establecida por la autoridad es violatorio hacia el contribuyente.

Fracción VII: Una de las razones que existe la vinculación del acuerdo conclusivo es ver la postura que asumirá la autoridad una vez determinadas las peticiones y calificaciones que hace el contribuyente al caso en concreto, aquí se visualizara la postura rígida o flexible de la autoridad.

Al escrito se acompañarán igualmente los documentos, en copia simple, en los que se consigne la calificación de la autoridad revisora sobre los hechos u omisiones con los que el contribuyente no esté de acuerdo, como pueden ser, entre otros, cualquier acta levantada dentro del procedimiento de visita domiciliaria, el oficio de observaciones o la resolución provisional tratándose de revisión electrónica.

No será necesario cumplir con lo dispuesto en las fracciones V y VI de este artículo, cuando el contribuyente esté de acuerdo con la calificación de hechos u omisiones consignada por la autoridad revisora en el procedimiento de comprobación. En este caso, bastará que manifieste su voluntad para regularizar, en esos términos, su situación fiscal, con el beneficio de la condonación de multas previsto en los artículos 69-G del Código Fiscal de la Federación.

La Procuraduría cuidará en todo momento que la solicitud de Acuerdo Conclusivo cuente con los elementos necesarios para hacer factible la adopción del Acuerdo, en caso de que así proceda.

Fracción VIII: Toda la documentación que soporte la postura legal del contribuyente deberá acompañarse al escrito de petición del acuerdo conclusivo aseverándose desde la primera vinculación que esta se sujeta a la manifestación de la voluntad y que se ratifica la voluntad bajo protesta de decir verdad que los hechos y omisiones en la que se establece la petición son verídicos y no se establecen para efectos dilatorios.

“Artículo 5. Recibida la solicitud de Acuerdo Conclusivo, la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente, en un plazo máximo de tres días hábiles, procederá a admitirla, verificando previamente su procedencia de acuerdo con lo previsto en el artículo 4 de estos Lineamientos. En el acuerdo de admisión correspondiente, la Procuraduría identificará los hechos u omisiones calificados por la autoridad revisora, respecto de los cuales el

contribuyente solicita la adopción del Acuerdo Conclusivo y requerirá a dicha autoridad para que, en un plazo máximo de veinte días hábiles, contados a partir del día siguiente a aquel en que surta efectos la notificación del requerimiento, produzca su contestación al mismo en los términos previstos por el artículo 69-D, segundo párrafo, del Código Fiscal de la Federación, acompañando la documentación que estime conducente” (LPACPRODECON, 2014).

Este artículo es correlacional con el numeral 100 del Lineamientos que regulan el procedimiento para la adopción de acuerdos conclusivos ante la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente. Podemos mencionar lo siguiente:

En este estado procesal una vez presentada físicamente y rubricada con los elementos anteriormente descritos, la PRODECON dentro de sus facultades sustantivas iniciará con el proceso de verificar que cumpla con los requisitos de forma establecidos previamente, estudiará y analizará las peticiones emanadas y versadas en los hechos que manifiesta el contribuyente, procurando la verdadera esencia de la justicia alternativa sobre los principios señalados anteriormente.

Una vez que se considere factible y viable los puntos petitorios del contribuyente se abre el acuerdo de admisión en donde formalmente ya se éxito la justicia alternativa y esperando que en un término de 3 días hábiles una vez notificada la autoridad muestre su postura en afirmativa o negativa o en su momento solicitando algunos puntos controvertidos que se puedan estudiar y modificar para dar entada al acuerdo conclusivo ya formalmente hablando.

“Artículo 6. Para efectos del artículo 69-F del Código Fiscal de la Federación, la presentación de la solicitud de Acuerdo Conclusivo suspende los plazos a que se refieren los artículos 46-A, primer párrafo; 50, primer párrafo, y 53-B, de dicho Código” (LPACPRODECON, 2014).

Este artículo es correlacional con el numeral 101 del Lineamientos que regulan el procedimiento para la adopción de acuerdos conclusivos ante la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente. Podemos mencionar lo siguiente:

Es importante señalar que la presentación del acuerdo conclusivo suspenden los plazos de interposición de algún medio de defensa por parte del contribuyente y en contra posición a las acciones que pueden ser llevadas a cabo por parte de la autoridad como es seguir con sus facultades de comprobación.

Uno de los temas a tratar que forman parte de la modernización de la justicia es precisamente este articulo 6 el correlacional 101 de los lineamientos y en lo que respecta

al artículo 53-B del Código Fiscal de la Federación, en la reforma integral del 2013 al Código Fiscal de la Federación establece una nueva forma de fiscalización y es precisamente la modernización parte esencial de nuestro presente trabajo, las revisiones electrónicas son una nueva modalidad de fiscalización en tiempo real en donde la autoridad mediante enlaces y cruce de información tecnológica tendrá en tiempo real la fiscalización al cobro.

“Parte de las facultades de comprobación de la autoridad y en relación al artículo 53-B del citado ordenamiento es menester comentar que la factura electrónica no es el primer medio fiscalizador utilizando las Tecnologías de la Información y Comunicación, recordemos que el SAT en años anteriores ya había implementado medios de presentación de obligaciones, el uso de firma electrónica en varios servicios y el uso de la banca electrónica para efectos de presentación de las declaraciones mensuales provisionales y definitivas” (Garza, 2014).

“Artículo 7. La autoridad revisora, al producir su contestación, podrá:

- I. Manifestar si acepta los términos del Acuerdo Conclusivo, o
- II. Expresar con precisión, fundando y motivando, los diversos términos en que procedería su adopción;
- III. No aceptar los términos en que se plantea el Acuerdo, en cuyo caso deberá expresar los fundamentos y motivos de su negativa.
- IV. Acompañar la información y documentación que considere relevante sobre la calificación de los hechos u omisiones a los que se refiera la solicitud de adopción de Acuerdo Conclusivo.

La falta de atención completa y oportuna al requerimiento de la Procuraduría, hará procedente la imposición de la multa prevista en el artículo 28, fracción I, numeral 1, de la Ley Orgánica de la Procuraduría” (LPACPRODECON, 2014).

Este artículo es correlacional con el numeral 102 los lineamientos que regulan el ejercicio de las atribuciones sustantivas de la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente. Podemos mencionar lo siguiente:

Fracción I. Aquí nos encontramos con la postura que tomara la autoridad si se sujeta a las peticiones formuladas por parte del contribuyente o decide no sujetarse efectuando lo que a derecho proceda.

Fracción II. Se versa directamente u na vez que se adopta la autoridad entregara su pliego petitorio manifestara en que está de acuerdo dentro de la postura propuesta por el contribuyente, así mismo cualquier postura esta deberá de fundar y motivar el sí de la aceptación así como su negativa.

Fracción III. Si la autoridad observa irregularidades o una pretensión que este fuera del contexto esencial de la reclamación principal podrá por no optar y sujetarse al acuerdo conclusivo y de la misma manera tendrá fundamentar y motivar el porqué de su negativa, toda vez que este es un acuerdo conciliatorio, por lo que se estaría acercándose a reclamar el caso concreto a la vía jurisdiccional.

Fracción IV. De nueva cuenta la fundamentación de la promoción del acuerdo conclusivo deberá a acompañarse de los documentos que soportan la calificación de la acción u omisión que se pretende esclarecer o formar una postura legal a ese caso en concreto. En caso de que no exista la posibilidad de presentar alguna documentación el contribuyente como en líneas predecesoras se manifestó se declarara bajo protesta de decir verdad este hecho.

La falta de atención completa y oportuna al requerimiento de la Procuraduría, hará procedente la imposición de la multa prevista en el artículo 28, fracción I, numeral 1, de la Ley.

Aquí se visualiza que si la autoridad no contesta dentro del periodo manifestado en el presente artículo se encontrara en el supuesto la PRODECON de poder efectuar un requerimiento y está a la vez contendrá la multa correspondiente a los servidores públicos que hayan hecho caso omisión a la petición del acuerdo conclusivo.

“Artículo 8. La Procuraduría de la Defensa del Contribuyente, al recibir la contestación de la autoridad revisora emitirá, en un plazo máximo de tres días hábiles, el acuerdo de recepción respectivo, en el cual dará cuenta de dicha contestación. Si la autoridad acepta la adopción del Acuerdo Conclusivo turnará de inmediato el expediente al área respectiva para que ésta proceda, en un plazo máximo de siete días, a la elaboración del proyecto del Acuerdo Conclusivo, lo que se notificará a las partes.

Elaborado el proyecto a que se refiere el párrafo anterior, la Procuraduría lo notificará a las partes, las cuales contarán con un plazo de tres días hábiles, contados a partir del día siguiente a aquel en que surta efectos la notificación respectiva, para hacer las observaciones que estimen pertinentes.

Desahogadas las observaciones o no producidas éstas, la Procuraduría citará sin mayor dilación a la autoridad revisora y al contribuyente, para que acudan en día y hora fijas a la

suscripción del Acuerdo, el que se firmará ante la presencia de la titular del organismo o por el funcionario que ésta designe, quien suscribirá igualmente el Acuerdo, como lo dispone el primer párrafo del artículo 69-E del Código Fiscal de la Federación.

El Acuerdo Conclusivo se suscribirá siempre en tres tantos, entregándose uno a cada una de las partes y permaneciendo el tercero en los archivos de la Procuraduría” (LPACPRODECON, 2014).

Este artículo es correlacional con el numeral 103 los lineamientos que regulan el ejercicio de las atribuciones sustantivas de la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente. Podemos mencionar lo siguiente:

Aquí podemos observar una vez obtenido las postura de aceptación a vincularse en los términos presentados por el contribuyente, como la postura de la autoridad empata con la del contribuyente sin dilaciones la PRODECON en los términos implementados en el presente artículo mandara a que se habrá expediente y fijara hora y día hábil para la suscripción de la aceptación del acuerdo conclusivo, formándose una carpeta en 3 tantos para las partes, archivándose el asunto y dándose por concluido en buen término el acuerdo conclusivo.

“Artículo 9. Cuando al dar contestación al requerimiento a que se refiere el artículo 5, la autoridad revisora opte por expresar con precisión, fundando y motivando, términos diversos a los propuestos por el contribuyente en su solicitud de Acuerdo, la Procuraduría procederá como sigue:

I. Dará cuenta de la contestación de la autoridad revisora.

II. Identificará y relacionará, previo examen cuidadoso, los hechos u omisiones consignados en el procedimiento de revisión fiscal y la calificación que la autoridad propone para los mismos, a efecto de aceptar el Acuerdo. En todo caso, la Procuraduría cuidará que en la calificación propuesta en la contestación no se varíen en perjuicio del contribuyente, los hechos u omisiones calificados en el ejercicio de las facultades de comprobación, materia del Acuerdo Conclusivo.

III. Verificará que los términos planteados por la autoridad para la adopción del Acuerdo Conclusivo, resulten acordes con las disposiciones jurídicas aplicables, esencialmente, en lo que hace a los derechos del contribuyente.

El acuerdo así emitido por la Procuraduría será comunicado a la autoridad y notificado personalmente al contribuyente en un plazo máximo de cinco días hábiles, para efectos de que éste manifieste, en igual plazo, si acepta o no los diversos términos en que la

autoridad propone la adopción del Acuerdo Conclusivo. El plazo otorgado al contribuyente iniciará a partir del día siguiente a aquel en que surta efectos la notificación respectiva.

En su caso, la Procuraduría podrá convocar, a mesas de trabajo a partir de la emisión del acuerdo de admisión de la solicitud del Acuerdo Conclusivo.

De alcanzarse el consenso en los términos para la adopción del Acuerdo Conclusivo, se seguirá, en lo que resulte aplicable, el procedimiento previsto en el artículo 8, para la suscripción definitiva del Acuerdo” (LPACPRODECON, 2014).

Este artículo es correlacional con el numeral 104 los lineamientos que regulan el ejercicio de las atribuciones sustantivas de la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente. Podemos mencionar lo siguiente:

En relación al presente artículo vemos aquí la participación directa de la PRODECON como ente procurador y salvaguardador de los derechos y garantías de los contribuyentes, aquí se establece el estudio pormenorizado de las peticiones y sujeciones que hace la autoridad con relación a las peticiones establecidas por el contribuyente. una vez observando esto, la PRODECON analiza de forma y fondo las situaciones en las que la autoridad manifiesta su postura legal en caso de ser contrarias a las peticiones del contribuyente, si este sigue con la postura manifestada, la PRODECON hará el análisis y lo planteara a la autoridad para que modifique o ratifique su postura, en cualquiera de las dos aseveraciones o se concluye por no estar sujeto a las disposiciones o la autoridad podrá modificar su postura y se dará por aceptado el acuerdo conclusivo.

“Artículo 10. Para el caso de que la autoridad, al dar contestación al requerimiento de la Procuraduría, exponga los fundamentos y motivos por los cuales no acepta la adopción del Acuerdo Conclusivo, la Procuraduría, una vez notificado el contribuyente, turnará la contestación al área respectiva para que ésta verifique, si los fundamentos y motivos expuestos por la autoridad resultan conformes a las disposiciones jurídicas aplicables y no vulneran los derechos del contribuyente, para lo que contará con un término de diez días hábiles.

Si la Procuraduría concluye que los fundamentos y motivos expuestos por la autoridad para no aceptar el Acuerdo Conclusivo, no resultan conforme a las disposiciones jurídicas aplicables y vulneran los derechos del contribuyente, hará constar los razonamientos respectivos en el acuerdo de cierre del procedimiento, el que notificará desde luego a las partes, para efecto de que se reanuden los plazos a que se refiere el artículo 6 de estos Lineamientos” (LPACPRODECON, 2014).

Este artículo es correlacional con el numeral 105 los lineamientos que regulan el ejercicio de las atribuciones sustantivas de la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente. Podemos mencionar lo siguiente:

Este artículo es de suma importancia debido a que si observamos en la negativa de la postura por parte de la autoridad la PRODECON genera en su informe el cierre y la conclusión del acuerdo conclusivo haciéndoselo saber a las partes. Después de ello, la PRODECON dentro de sus facultades sustantivas observamos que pueden y deben manifestarse con respecto a la postura de la autoridad, si fue rígida y con consideraciones de cambiar su postura o simplemente ratificó su postura obedeciendo así a considerar su postura negativa, en donde la PRODECON manifestara si existieron violaciones de forma y fondo y si no vulneran garantías y derechos humanos, en lo cual el contribuyente podría presentar el acuerdo conclusivo como prueba ante la autoridad jurisdiccional.

“Artículo 11. La Procuraduría cuidará en todo momento que al suscribirse el Acuerdo Conclusivo, en términos de lo previsto en los párrafos tercero y cuarto del artículo 8, el contribuyente obtenga el beneficio de condonación de multas, en los términos y bajo los supuestos a que se refiere el artículo 69-G del Código Fiscal de la Federación” (LPACPRODECON, 2014).

Este artículo es correlacional con el numeral 106 los lineamientos que regulan el ejercicio de las atribuciones sustantivas de la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente. Podemos mencionar lo siguiente:

La PRODECON funge como autoridad conciliatoria y aún más como observadora en que se lleve a cabo lo manifestado dentro del proceso del acuerdo conclusivo, pudiéndose efectuarse en forma negativa, es decir, una vez firmado el acuerdo la autoridad deberá sujetarse a los términos establecidos y establecer la postura y otorgarle las facilidades al contribuyente para que extinga la obligación tributaria en los términos previamente ratificado dentro del acuerdo.

#### **4.3. Análisis de la naturaleza jurídica de las facultades sustantivas, del estatuto orgánico y criterios normativos de la PRODECON en base a los acuerdos conclusivos. Análisis jurídico del código y reglamento fiscal de la federación en los acuerdos conclusivos.**

Dentro de nuestra investigación es menester estudiar la naturaleza de nuestra figura en estudio. Primeramente debemos de acercarnos a definir que es la PRODECON. “Podemos mencionarlo que es un órgano descentralizado, autónomo, cuya función es preservar, defender y promover los derechos de los contribuyentes, garantizando su efectivo acceso a la justicia fiscal. Es el primer Ombudsman fiscal mexicano, cuyo fin es la revisión y mejora permanente de las acciones y prácticas de las autoridades fiscales federales. Tiene



como competencia conocer cualquier acto en materia fiscal federal, ya sea emitido por el SAT, IMSS, INFONAVIT o Autoridades Fiscales Coordinadas” (Díaz, 2014).

Teniendo así una constitución de órgano descentralizado y con autonomía propiamente dicha analizaremos las facultades sustantivas con respecto al tema de investigación.

Los lineamientos que regulan el ejercicio de las atribuciones sustantivas de la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente fueron publicados el día 30 de mayo del 2014 en el Diario Oficial de la Federación (DOF) abrogando los Lineamientos publicados 30 de agosto del 2011 y 27 de abril del 2011.

Estos lineamientos su estructura general consta de dos títulos a saber a. Sobre las disposiciones generales que contiene 5 capítulos y b. De los servicios que presta la Procuraduría que contiene un total de 9 capítulos.

Con ello en el presente capítulo solo nos abocaremos a las atribuciones que regulan la interacción de los acuerdos conclusivos materia directa de nuestro estudio.

Primeramente observamos la acepción de dos componentes importantes a saber atribución y sustantividad en materia judicial. Con el propósito de poder entablar e interpretar la atribución correspondiente.

Atribución según la Real Academia Española (RAE, 2015) “atribución es la acción de atribuir o darle a cada una de las facultades o poderes que corresponden a cada parte de una organización pública o privada según las normas que las ordenen”. Otra definición la tenemos como “las facultades inherentes al cargo, empleo o función que desempeña una persona” (DR, 2015).

“La atribución sustantiva frente a las normas del derecho sustantivo, existen otras normas que señalan la técnica que los gobernados deben emplear para resolver controversias, cuya función es diferente a la de las normas de derecho sustantivo entre las que destacan las del derecho civil. Tales normas organizadoras de la administración de la justicia, que estructuran al órgano jurisdiccional y determinan los modos o ritos mediante los cuales se administra la justicia, constituyen la rama del derecho objetivo adjetivo” (Fenech, 1962).

Así pues en la praxis puede haber “norma de naturaleza sustantiva pero con un matiz de adjetiva, porque tratándose de consultas fiscales, en sus párrafos primero, segundo, tercero y quinto tiene carácter sustantivo, pues regula la naturaleza de las consultas y sus consecuencias. Sin embargo, su párrafo cuarto presenta un matiz de carácter adjetivo, al indicar el momento procesal en que puede controvertirse la respuesta que recaiga a las consultas fiscales, ya que establece que el derecho a impugnarlas debe ejercitarse cuando

las autoridades apliquen los criterios relativos en una resolución definitiva; disposición que, a diferencia del texto vigente hasta el 31 de diciembre de 2006, está referida a una cuestión procesal” (CONSULTA FISCAL. NATURALEZA JURÍDICA DEL ARTÍCULO 34 DEL CÓDIGO FISCAL DE LA FEDERACIÓN VIGENTE A PARTIR DEL 1 DE ENERO DE 2007., 2011).

Así pues que en la disposición anteriormente señalada tenemos que dentro de las atribuciones sustantivas contamos con las siguientes disposiciones generales:

#### “Título I disposiciones generales

Artículo 1. Los presentes Lineamientos tienen por objeto interpretar y regular el ejercicio de las atribuciones sustantivas otorgadas por su Ley Orgánica a la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente, para lograr el desarrollo y mejor desempeño de sus actividades a fin de garantizar y hacer efectivo el derecho de los contribuyentes a recibir justicia en materia fiscal en el orden federal.

Para lograr el objetivo institucional, todos los servidores públicos adscritos a la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente, deberán conducirse en el ejercicio de sus funciones bajo los valores de ética y compromiso social, integridad, igualdad, responsabilidad, respeto, tolerancia y no discriminación”(Prodecon, 2011).

En su primer párrafo encontramos elementos como interpretar y regular las atribuciones que les otorga su ley orgánica. Como atribución sustantiva tenemos que se refieren a las funciones concretas de la dependencia que marca la diferencia específica de ese órgano o dependencia. A esto señalamos que se debe tomar en cuenta la existencia de una estrecha relación entre lo que es objeto de una acción institucional o social, y los documentos de archivo que sustentan y dan validez al trabajo institucional (Nación, 2012).

Observamos también que existe el verbo garantizar el recibir justicia en materia fiscal, sabemos de antemano que la procuración de la justicia en esta materia es de aplicación estricta según el artículo 6 del CFF. Por ello la PRODECON es la encargada de verificar que toda interpretación y ejecución de una acción u omisión por parte de la autoridad este fundamentado y motivado conforme a derecho y que no se vulneren los derechos de los contribuyentes.

En general podemos decir que “las facultades sustantivas de la PRODECON es la prestación de los servicios de asesoría, consulta, representación legal y defensa, investigación, recepción y trámite de quejas y reclamaciones, propuestas de modificaciones normativas y legales, identificación de problemas sistémicos, interpretación de disposiciones legales y emisión de recomendaciones, medidas

correctivas y sugerencias, en términos de su Ley Orgánica” (Bernal Ladrón, Guerra, & López, 2011).

“Artículo 2. Para los fines de los presentes Lineamientos se entenderá por: ...

II. ACUERDOS CONCLUSIVOS: Medio alternativo de solución de diferendos en los procedimientos de comprobación, regulado por los artículos 69-C y siguientes del Código Fiscal de la Federación;...” (Prodecon, 2011).

Aquí observamos que nos otorga la definición directa de lo que es nuestro fenómeno de estudio. Manifestando así su fundamento legal sobre la disposición emanada de los artículos del Código Fiscal de la Federación.

“VI. ATRIBUCIONES SUSTANTIVAS: Las que realiza la Procuraduría para la prestación de los servicios de orientación, asesoría, consulta, representación legal y defensa, investigación, recepción y trámite de quejas y reclamaciones, propuestas de modificaciones normativas y legales, identificación de problemas sistémicos, interpretación de disposiciones legales y emisión de recomendaciones, medidas correctivas, sugerencias y acuerdos conclusivos, en términos de la Ley Orgánica de la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente y el Código Fiscal de la Federación;” (Prodecon, 2011).

Con relación directa con el artículo 1º de esta disposición.

“Artículo 3. En lo no previsto por estos Lineamientos, se aplicarán supletoriamente las normas procesales de carácter federal que resulten más benéficas al contribuyente” (Prodecon, 2011).

En este contexto observamos que nos manifiestan que las normas procesal que resulten más benéficas, entendiendo que desde la perspectiva procesal no existe un beneficio directo. En el contexto supletorio solo se observara lo conducente en la ausencia de formal o oscuridad en el proceso. Sin embargo no quiera decir que esto beneficie directamente y proporcionalmente al contribuyente.

“En épocas de expansión del quehacer administrativo-contributivo, dinamizar el debate sobre cuestiones procesales y sustantivas del derecho que estamos llamados a aplicar es la mejor forma de dotar al Derecho Administrativo de la capacidad de adaptación que pueda mantenerlo a la altura de las expectativas y exigencias de quienes acuden a él para la tutela de sus intereses y derechos” (Bruno dos Santos, Cogliati, & Otros., 2012).

“Artículo 6. A los servidores públicos de la Procuraduría les está prohibido:

...

VI. En el caso de los Asesores Jurídicos, y servidores públicos que participen en la prestación de los servicios de Representación Legal y Defensa y Acuerdos Conclusivos, también les estará prohibido, actuar como mandatarios judiciales, tutores, curadores o albaceas, depositarios judiciales, síndicos, administradores, interventores en quiebra o concurso, corredores, notarios comisionistas, árbitros o endosatarios en procuración, o ejercer cualquier otra actividad cuando sea incompatible con sus funciones” (Prodecon, 2011).

“Las normas que contienen las prohibiciones tienen características propias y diferentes: son terminantes, expresas, exactas, claras, imperativas y prevén una consecuencia para quien las desobedece y para el acto que las contraviene; así debe de ser para que sean operantes: para que sean acatadas, requieren ser ciertas: que identifiquen claramente al sujeto obligado y a la conducta no deseada. Deben ser terminantes al grado de que, al producir temor, inhiban la conducta no deseada, deben de prever sanciones susceptibles de ser impuestas al violador: también tienen que prever los efectos del acto que se a contrario a lo prescrito. Las normas penales, al prever castigos a los infractores por determinadas conductas, implícitamente las prohíben” (Arteaga, 2008).

#### Capítulo segundo de las excusas

Con respecto a los artículos del 10 al 12 nos encontramos en el apartado de excusión o recusación o impedimento de los servidores públicos de la PRODECON, surtiendo sus efectos cuando en el caso concreto se observe tal comportamiento.

Título II de los servicios que presta la procuraduría. Capítulo primero del servicio de asesoría y orientación

“Artículo 20. El servicio de Asesoría tiene como objeto atender y desahogar las solicitudes de los contribuyentes respecto de Actos de Autoridad que los involucren; ofreciéndoles, en su caso, alternativas de solución a la problemática planteada y explicándoles el alcance jurídico de aquéllos.

En cambio, la orientación se prestará cuando las solicitudes formuladas no encuadren en los supuestos de la competencia material de la Procuraduría o no se cuente con los elementos necesarios para determinar dicha competencia” (LREASPRODECON, 2011).

En el primer párrafo la PRODECON actuará cuando el contribuyente este en un supuesto de hecho o de derecho en un caso en concreto. Con ello debemos de observar a que se refiere con actos de autoridad, así que trataremos de definir el concepto.

“Para poder abordar el tema de la Teoría de la Nulidad del Acto Administrativo debemos, antes que nada, partir de las premisas de que los actos de autoridad administrativa deben respetar el principio de legalidad y la de que todos los actos administrativos gozan de la presunción de validez. Esto significa que los actos administrativos en principio deben estar apegados a las normas jurídicas pues las autoridades sólo pueden hacer lo que la ley les permite. Además, todos los actos administrativos nacen a la vida jurídica con la presunción de que son válidos. Ello es así, pues de lo contrario se generaría inseguridad jurídica para los gobernados y arbitrariedad e injusticia por parte de las autoridades” (Cabezut, 2011).

En el segundo párrafo la PRODECON solo se limitará a orientar en los casos en que específicamente no se encuentren dentro del supuesto anterior, con el objetivo de otorgar una postura orientativa, más no facultativa para que la autoridad fiscal corrobore y opte si cambia o no de postura.

Sobre los artículos 19 al 25 nos remite a las formalidades que se deberán de establecer cuando el contribuyente desee la orientación y participación de la PRODECON a su caso en concreto, así mismo, establece la maneras de apercibir y concluir la orientación en cuanto el contribuyente no garantice lo que en su momento procesal se le solicite, la PRODECON podrá dar por concluido el servicio.

#### Capítulo segundo del servicio de representación legal y defensa

“Artículo 26. El servicio de Representación Legal y Defensa tiene por objeto patrocinar al contribuyente ante las autoridades fiscales y jurisdiccionales, a nivel federal, para la interposición de los medios de defensa procedentes y la realización de las acciones de representación legal que se requieran hasta su total resolución.

El servicio de Representación Legal y Defensa se proporcionará por los Asesores Jurídicos desde la asignación del asunto hasta su total conclusión” (Prodecon, 2011).

En la praxis consuetudinaria la interposición de medios de defensa que tiene el contribuyente depende del aspecto procesal en que se encuentre su situación jurídica en concreto. Por ello contamos con el recurso de revocación, el juicio de nulidad y el juicio de amparo.

Desde un punto de vista jurídico, “los medios de defensa se refieren al derecho de los gobernados para inconformarse en contra de las resoluciones emitidas por una autoridad con motivo del ejercicio de sus funciones, siendo que estos medios de defensa pueden interponerse ante la misma autoridad que emitió la resolución o ante algún tribunal

administrativo o judicial que tenga la competencia para conocer de la resolución” (Lima, 2009).

“En general los medios de defensa recurridos son en primer término se encuentra el Recurso Administrativo de Revocación, el cual se interpone ante la propia autoridad fiscal que emitió el acto. Posteriormente el Juicio Contencioso Administrativo al que también se le conoce como Juicio de Nulidad, el cual se promueve ante el Tribunal Federal de Justicia Fiscal y Administrativa (TFJFA). Finalmente tenemos el medio de defensa más importante en el Derecho Mexicano, que es el Juicio de Amparo, el cual tiene dos modalidades, el Amparo Directo, que se promueve ante un Tribunal Colegiado de Circuito y el Amparo Indirecto que tiene dos instancias, la primera ante un Juez de Distrito, y en segunda instancia ante la Suprema Corte de Justicia de la Nación” (CCPM, 2004).

En el artículo 27 nos encontramos con los lineamientos que deberán seguir los servidores públicos de la PRODECON al orientar y representar a los contribuyentes.

“Artículo 28. El servicio inicia cuando el Asesor Jurídico recibe el asunto y se presta conforme a lo siguiente:

I. Que lo solicite el contribuyente o representante legal debidamente acreditado, terceros que no tengan una afectación personal y directa o, bien por cualquier persona o grupo de personas que aduzcan una afectación real y actual a su esfera jurídica, ya sea directa o en virtud de su especial situación frente a la norma, tratándose de la promoción del juicio de amparo indirecto, y

II. Por correo electrónico cuando el contribuyente manifieste estar impedido para acudir personalmente a la Procuraduría” (Prodecon, 2011).

Aquí observamos ya el comienzo de la estructura que llevara la asesoría una vez que el Asesor Jurídico tiene consigo el asunto en concreto. En la fracción primera se estudia de plano la personalidad que se sustenta la afectación directa o indirecta de la persona física o moral. En su primer párrafo nos manifiesta esta esencia también en donde si existe la promoción de un juicio de amparo estaría afectando la esfera jurídica del tercero, dependiendo la postura del deudor y acreedor.

En el segundo párrafo observamos que la prestación del servicio también se puede presentar por medios electrónicos, siempre y cuando este impedido y que sea por la vía de correo electrónico.

“Artículo 29. El Asesor Jurídico entrevistará al Solicitante para confirmar la siguiente información:

I. Que el contribuyente no cuenta con los servicios de un abogado particular que lo represente y defienda, respecto del asunto en concreto; de tenerlo, será improcedente la prestación del servicio de Representación Legal y Defensa; y

II. Que el acto u omisión que motiva la prestación del servicio provenga de alguna autoridad fiscal y que sea impugnabile a través del medio de defensa que corresponda, o que proceda recurso o medio legal para lograr el cumplimiento de una resolución firme recaída a un recurso administrativo, o de sentencia definitiva emitida por autoridad jurisdiccional o judicial.

El Asesor Jurídico podrá llevar a cabo la entrevista con el Solicitante, de manera personal, telefónica o por correo electrónico, debiendo dejar constancia de dicha circunstancia en el expediente respectivo.

En caso de que el asunto no sea susceptible de ser atendido por la Unidad Administrativa de Representación Legal y Defensa, el Asesor Jurídico deberá indicar al Solicitante otras alternativas de solución que puedan hacer menos gravosa su situación fiscal, y según sea el caso, turnar el asunto a la Unidad Administrativa competente” (Prodecon, 2011).

En la fracción primera observamos que la PRODECON no proporcionará el servicio de representación cuando el contribuyente tenga o cuente con abogado fiscalista o especialista en el tema. Esto es que no lo manifiesta enunciativamente el contribuyente, pero si limitativamente la PRODECON lo hará debido a que el servicio se proporciona de buena fe.

En la segunda fracción es menester mencionar que en la praxis se pueda confundir los actos de otras dependencias administrativas en rigor a la materia de estudio que no representan actos y omisiones de fiscalización y por ello la fracción limita que se deberá enfocar directamente en lo que enunciativamente manifiesta. Siempre y cuando no se hayan agotado los recursos o los juicios de nulidad o amparo se hayan agotado para los efectos de interpretar la acción u omisión de la autoridad.

El mismo apartado nos manifiesta los medios idóneos para desahogar las comparecencias cuando así se requiera por parte del contribuyente. Observamos que no es una participación rígida presencial la PRODECON utiliza los medios electrónicos positivamente para desahogar y generar economía procesal al contribuyente.

“Artículo 30. El Asesor Jurídico elaborará la solicitud de prestación del servicio con base en la información proporcionada por el Solicitante haciéndole entrega de copia de la misma.

Cuando el Asesor Jurídico considere que necesita mayor información y documentación para la eficaz defensa del contribuyente, inmediatamente y respetando los plazos de impugnación, lo requerirá para tal efecto, con el apercibimiento que de no hacerlo, se dará por concluido el servicio de Representación Legal y Defensa” (Prodecon, 2011).

El primer párrafo nos manifiesta que se efectuará la asesoría o la presentación del recurso con la información que otorgue hasta el momento de su gestoría. El segundo párrafo nos manifiesta que si a consideración del Asesor de la PRODECON en su momento podrá solicitar mayor información a su caso en concreto, debido a que en la materia en estudio toda la actividad procesal deberá estar fundamentada y motivada para desvirtuar la posición de la autoridad hacendaria.

“Artículo 31. Integrado el expediente, el Asesor Jurídico elaborará el dictamen del asunto y propuesta de defensa, donde asentará la situación legal, los alcances de la interposición de los medios de defensa que procedan, y precisará con claridad los requisitos, plazos y términos establecidos en las disposiciones legales respectivas, así como las consecuencias de no cumplir con lo anterior, lo que deberá hacer del conocimiento del contribuyente.

En caso de que el dictamen sea negativo, el Asesor Jurídico indicará los motivos y fundamentos que justifiquen la improcedencia del servicio de Representación Legal y Defensa.

Asimismo, el Asesor Jurídico deberá informar al contribuyente que los créditos fiscales se pueden convertir en exigibles y le señalará la forma y términos para otorgar la garantía del interés fiscal” (Prodecon, 2011).

En el primer párrafo encontramos que ya una vez aportada la información complementaria o principal por parte del contribuyente y generando un estado de defensa acorde a la situación concreta, el asesor de la PRODECON generara la solicitud o promoción del recurso o medio de defensa idóneo a su caso en concreto.

En el segundo párrafo observando el comportamiento de la información proporcionada por parte del contribuyente y este último aportando información que no concuerde con la acción u omisión a defender se considera que es un dictamen en sentido negativo. El asesor generara los motivos claramente por que se decide manifestar esta postura.

“Artículo 32. Una vez que se cuente con todos los elementos necesarios para la Representación Legal y Defensa, el Asesor Jurídico formulará el escrito de recurso o demanda.



El Asesor Jurídico deberá recabar la firma del contribuyente y coordinará la presentación del escrito que contiene el recurso ante la autoridad fiscal, o de la demanda ante el órgano jurisdiccional correspondiente” (Prodecon, 2011).

Ya teniendo una vez completo la defensa jurídica con todos los elementos constitutivos de la defensa, la PRODECON dará visto bueno y se solicitará la autorización del contribuyente para la presentación de la defensa propuesta por la PRODECON finalizando el trámite con la voluntad de ratificar la postura antes mencionada.

Conforme al artículo 33 y 34 hablan sobre las características y formalidades que se deben de efectuar estrictamente cuando recaiga una resolución de la interposición del recurso o medio de defensa por parte del contribuyente y los medios por los cuales puede ser notificado.

El artículo 36 nos da los lineamientos por los cuales sin responsabilidad jurídica alguna recaería a la PRODECON por la asesoría, gestión o defensa a la solicitud directa por parte del contribuyente.

#### Capítulo tercero del servicio de quejas y reclamaciones

“Artículo 37. Las Quejas y Reclamaciones de los contribuyentes que se tramiten ante la Procuraduría tienen por objeto conocer e investigar los Actos de Autoridad que se estimen violatorios de los derechos de los contribuyentes a efecto de que las autoridades desistan de tales violaciones y los restituyan en el goce de sus derechos fundamentales. Asimismo, se podrán emitir recomendaciones públicas y proponer, en su caso, medidas correctivas a las autoridades fiscales involucradas. Igualmente, tienen como objeto denunciar ante las autoridades competentes la posible comisión de delitos, así como de actos que puedan dar lugar a responsabilidad civil o administrativa” (Prodecon, 2011).

Este artículo es de suma importancia debido a que nos toca varios elementos a saber, no solamente la PRODECON asesorará con respecto a situaciones de acción u omisión por parte del contribuyente ante el fisco, sino también se enfocará a estudiar los elementos de hecho y derecho que vulneren directamente las garantías individuales y que violen los derechos humanos inherentes a los contribuyentes.

Uno de los actos positivos de la PRODECON es que no solamente ejerce sus facultades de representación, sino también tiene obligación para exponer recomendación a las autoridades fiscales para que recapitulen y corrijan la postura emitida por estas últimas. La PRODECON como Ombudsman ha venido paulatinamente a generar bienestar y otorgarle equilibrio a la relación jurídico-procesal ante las autoridades fiscales.

El artículo 38 manifiesta sobre el servicio de quejas y reclamaciones que brinda la PRODECON y en su caso las obligaciones y lineamientos que los servidores públicos se deben de sujetarse para responder a las solicitudes interpuestas por los contribuyentes.

Sección primera del procedimiento de las quejas y reclamaciones (LREASPRODECON, 2011).

Del artículo 39 al 46 es el procedimiento que se efectúa cuando el contribuyente desea interponer una queja o reclamación a una autoridad fiscal por establecer y ratificar la postura violatoria de derechos humanos o garantías individuales. La PRODECON admitirá sujetándose a los lineamientos que los mismos artículos le manifiesten, dándole un estudio minucioso y estricto, debido a que se estudiarán de forma y fondo las pretensiones del quejoso, debido a que se trata de violación de los derechos humanos inherentes al contribuyente.

Sección segunda de las acciones de investigación en el procedimiento de quejas y reclamaciones (Prodecon, 2011)..

El artículo 47 nos muestran las acciones que la PRODECON deberá tomar cuando un contribuyente presente una queja o reclamación. Estas deberán conocer desde los antecedentes y los hechos presentes en los cuales perjudica la esfera jurídica del contribuyente, pudiendo así la PRODECON manifestar una postura para solicitar a la dependencia si se le restringe, inspecciona, comisiona o suspende las actuaciones del servidor público señalado en la queja o reclamación.

Sección tercera de la recomendación a las autoridades fiscales (Prodecon, 2011).

De los artículos 48 y 49 habla sobre las recomendaciones a las autoridades fiscales, aquí la PRODECON debe sujetarse a los lineamientos que establecen dichos artículos, así mismo es importante visualizarlos porque es aquí la esencia de la PRODECON como Ombudsman ya que las recomendaciones que emita la misma deben estar enfocadas a respetar los derechos humanos inherentes a la materia contributiva y en caso contrario se establecen las sanciones que la misma impondría cuando la autoridad no efectuó las recomendaciones emanadas por la PRODECON.

En general la PRODECON dio a conocer por medio de su página de internet, los criterios sustantivos, “que son aquellos que derivan de las recomendaciones, respuestas a las consultas especializadas o de algún otro acto que lleven a cabo las diversas unidades administrativas de la Procuraduría en el ejercicio de sus atribuciones sustantivas” (IMCP, 2013).

Capítulo cuarto de las consultas presentadas por los contribuyentes (Prodecon, 2011).

De los artículos del 50 al 57 nos encontramos con las formalidades de forma y fondo que deberán de contener las solicitudes presentadas por los contribuyentes en caso de solicitar asesoría o representación jurídica de la PRODECON. Así mismo, nos establece los medios de comunicación para efectos de notificación sobre las consultas emanadas.

Capítulo quinto de la facultad de proponer al servicio de administración tributaria modificaciones a su normatividad interna (Prodecon, 2011).

Del estudio de los artículos 58 al 65 visualizamos la competencia y la facultad que tiene la PRODECON para notificarle al Servicio de Administración Tributaria la modificación de su normatividad por estar en el supuesto de violar los derechos y seguridad jurídica contributiva de los contribuyentes, esto se hace a petición de parte cuando los contribuyentes manifiesten la violación a sus derechos humanos o garantías individuales y de oficio cuando la PRODECON considere que la disposiciones y la posición que manifieste en un caso concreto o en la interpretación de una norma el Servicio de Administración Tributaria podrá apersonarse de oficio.

Todo esto se podrá efectuar emanando o corrigiendo las posturas con mesas de trabajo que la PRODECON y el Servicio de Administración Tributaria deberán de trabajar conjuntamente para visualizar los alcances de esas modificaciones.

Capítulo sexto de la investigación y análisis de los problemas sistémicos de los contribuyentes (Prodecon, 2011).

Del análisis de los artículos del numeral 66 al 73 nos encontramos con la facultad y potestad de la PRODECON para investigar y analizar ya sea a petición de parte o de oficio los problemas de carácter sistémico que generen perjuicio directo a los contribuyentes, la PRODECON dentro de sus potestades manifestaran su postura al caso concreto, dando sugerencias a corregir esa postura que afecte a la colectividad, generando sugerencia o recomendaciones con el fin de garantizar la protección de las garantías individuales y derechos humanos.

Capítulo séptimo de la emisión de opinión técnica a petición del servicio de administración tributaria (Prodecon, 2011).

De los artículos 74 al 77 son los numerales en contraposición 58 al 65 aquí es la facultad del Servicio de Administración Tributaria de manera de solicitud para que la PRODECON emita opinión sobre un caso en concreto o bien para analizar la disposición de una solicitud o bien para modificar un dictamen de previo pronunciamiento o para corregir la postura asumida en una mesa de trabajo en perjuicio del contribuyente. Sobre todo esto

la PRODECON manifestará un dictamen con las conclusiones del caso en concreto, siendo congruentes con la solicitud.

Capítulo octavo de las reuniones con las autoridades fiscales (Prodecon, 2011).

De los numerales del 78 al 91 nos encontramos con la facultad y la obligación de la PRODECON para convocar a reuniones periódicas con las autoridades fiscales, con el objetivo de visualizar las problemáticas más imperantes y oportunas que requieran una solución pronta y expedita o mostrar postura legal sobre una situación en concreto, así como identificar las problemáticas que se pudiesen suscitar en la interpretación de una disposición, así como los puntos en desacuerdo que se puedan suscitar en interpretaciones en contrario con varias autoridades fiscales en un tema común, las reuniones su objetivo es estudiarlas y otorgar sugerencias, generando soluciones, compromisos y recomendaciones a los casos en concreto.

Capítulo noveno de la facultad de proponer ante la comisión de hacienda y crédito público de la cámara de diputados modificaciones a las disposiciones fiscales (Prodecon, 2011).

De los artículos 92 al 95 la PRODECON tiene la facultad de elaborar propuestas con el objetivo de analizar, investigar, recomendar o generar nuevos estudios ya sea para modificar una disposición o ya sea para otorgar propuestas de modificación. Así mismo tiene la obligación de allegarse de opiniones de expertos fiscalistas, contadores públicos, gremios y asociaciones especialistas en la materia para estudiar a fondo los casos en concreto que se destinaran para emitir propuesta formal para la modificación, sustanciación o creación de nuevos criterios normativos a la Comisión de Hacienda y Crédito Público de la Cámara de Diputados.

Capítulo décimo de los acuerdos conclusivos sección primera disposiciones generales (Prodecon, 2011).

En lo que respecta a nuestro estudio los artículos 96 al 98 y el 99 al 107 son los artículos que representan la magnitud de los alcances de los acuerdos conclusivos entraremos en estudio de cada uno de ellos para observar sus alcances jurídicos.

“Artículo 96. Los Acuerdos Conclusivos, regulados en el artículo 69-C y siguientes del Código Fiscal de la Federación, tienen por objeto que la Procuraduría, como organismo público con autonomía técnica, funcional y de gestión, promueva, transparente y facilite la solución anticipada y consensuada de los diferendos y desavenencias que, durante el ejercicio de las facultades de comprobación, puedan surgir entre contribuyentes y autoridades fiscales.

Dichos diferendos deberán versar sobre los hechos u omisiones consignados por las autoridades revisoras durante el ejercicio de las facultades de comprobación, a que se refiere el artículo 42, fracciones II, III o IX, del mencionado Código, y sobre los cuales, los contribuyentes manifiesten su desacuerdo. El Acuerdo será definitorio y tendrá por tanto el carácter de conclusivo en cuanto a los hechos u omisiones sobre los que verse.

Asimismo, los Acuerdos son un medio alternativo para que los contribuyentes puedan regularizar su situación fiscal.

Para que el contribuyente, sujeto al procedimiento de comprobación, pueda solicitar la adopción del Acuerdo Conclusivo, es necesario que la autoridad revisora haya consignado alguna calificación sobre hechos u omisiones, que pueda entrañar incumplimiento de las disposiciones fiscales” (Prodecon, 2011).

Sección segunda. Del procedimiento para la adopción del acuerdo conclusivo

“Artículo 99. El procedimiento iniciará con la solicitud que por escrito presente el contribuyente. La Procuraduría cuidará que en la misma aparezcan:

I. El nombre, domicilio y registro federal del contribuyente;” (Prodecon, 2011).

En esta fracción observamos las generales que deben contener todo escrito de promoción de sujeción al acuerdo conclusivo, estos requisitos se pueden ampliar mediante los artículos 18 y 18-A del Código Fiscal de la Federación.

“II. En caso de que comparezca mediante representante legal, que éste cuente con poder general para actos de administración, de dominio o bien con poder especial para la suscripción de los Acuerdos Conclusivos previstos en el Código Fiscal de la Federación; adjuntando copia certificada de la escritura en que conste;” (Prodecon, 2011).

En esta fracción observamos que si en caso de que la persona moral desee apersonarse en juicio como en reglas de carácter general procesal deberá acompañar el poder y la escritura pública en donde se designe que está facultado y posibilitado para acudir al llamado de incentivar los acuerdos conclusivos.

“III. La designación, en su caso, de autorizados para oír y recibir notificaciones, así como el domicilio que se señale para ese efecto;” (Prodecon, 2011).

Las reglas generales procesales señalan que debemos manifestar en nuestro escrito inicial domicilio para efectos de notificación, a contrario sensu, en caso de que no se señale se le tomaran las notificaciones en los estrados de la PRODECON en su momento.

“IV. Que el escrito sea dirigido a la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente y firmado por el contribuyente o su representante legal, en términos de la fracción II de este artículo;” (Prodecon, 2011).

Claramente el escrito debe contener la firma autógrafa de quien se quiera apersonar, en caso contrario la petición será desechada en su momento o apercibiéndole que esclarezca la petición de inicio del acuerdo conclusivo.

“V. La mención e identificación precisa de los hechos u omisiones calificados por la autoridad revisora con los cuales no esté de acuerdo;” (Prodecon, 2011).

Esta es la parte medular de la petición de acudir a los acuerdos conclusivos, el contribuyente deberá de precisar y ser muy cauteloso en los hechos u omisiones que la autoridad haya calificado o desvirtuado en su momento alguna acción u omisión del contribuyente, aquí de manera muy convincente deberá ser preciso es decir no deberá de mencionar situaciones en las que no verse el acto controvertido debido a que se observaría la postura inoficiosa por parte del contribuyente.

“VI. La calificación que pretende se dé a los hechos u omisiones respecto de los que solicita la adopción del Acuerdo, expresando los argumentos de fondo y razones jurídicas que la sustenten y, en consecuencia;” (Prodecon, 2011).

En toda petición jurídica se deberá de manifestar la fundamentación que nos otorgue la seguridad jurídica sobre nuestra argumentación basada en situaciones en concreto o bien anteponiendo la fundamentación legal en donde se estima que el acto y omisión establecido por la autoridad es violatorio hacia el contribuyente.

“VII. Los términos precisos con los que pretende que la autoridad acepte el Acuerdo Conclusivo, y” (Prodecon, 2011).

Una de las razones que existe la vinculación del acuerdo conclusivo es ver la postura que asumirá la autoridad una vez determinadas las peticiones y calificaciones que hace el contribuyente al caso en concreto, aquí se visualizara la postura rígida o flexible de la autoridad.

“VIII. La mención de que, en todo lo manifestado, comparece bajo protesta de decir verdad.

Al escrito se acompañarán igualmente los documentos, en copia simple, en los que se consigne la calificación de la autoridad revisora sobre los hechos u omisiones con los que el contribuyente no esté de acuerdo, como pueden ser, entre otros, cualquier acta

levantada dentro del procedimiento de visita domiciliaria, el oficio de observaciones o la resolución provisional tratándose de revisión electrónica.

No será necesario cumplir con lo dispuesto en las fracciones V y VI de este artículo, cuando el contribuyente esté de acuerdo con la calificación de hechos u omisiones consignada por la autoridad revisora en el procedimiento de comprobación. En este caso, bastará que manifieste su voluntad para regularizar, en esos términos, su situación fiscal, con el beneficio de la condonación de multas previsto en los artículos 69-G del Código Fiscal de la Federación.

La Procuraduría cuidará en todo momento que la solicitud de Acuerdo Conclusivo cuente con los elementos necesarios para hacer factible la adopción del Acuerdo, en caso de que así proceda” (Prodecon, 2011).

Toda la documentación que soporte la postura legal del contribuyente deberá acompañarse al escrito de petición del acuerdo conclusivo aseverándose desde la primera vinculación que esta se sujeta a la manifestación de la voluntad y que se ratifica la voluntad bajo protesta de decir verdad que los hechos y omisiones en la que se establece la petición son verídicos y no se establecen para efectos dilatorios.

“Artículo 100. Recibida la solicitud de Acuerdo Conclusivo, la Procuraduría, en un plazo máximo de tres días hábiles, procederá a admitirla, verificando previamente su procedencia de acuerdo con lo previsto en el artículo 99 de estos Lineamientos. En el acuerdo de admisión correspondiente, la Procuraduría identificará los hechos u omisiones calificados por la autoridad revisora, respecto de los cuales el contribuyente solicita la adopción del Acuerdo Conclusivo y requerirá a dicha autoridad para que, en un plazo máximo de veinte días hábiles, contados a partir del día siguiente a aquel en que surta efectos la notificación del requerimiento, produzca su contestación al mismo en los términos previstos por el artículo 69-D, segundo párrafo, del Código Fiscal de la Federación, acompañando la documentación que estime conducente” (Prodecon, 2011).

Una vez presentada la petición la PRODECON dará revisión a las peticiones manifestadas por el contribuyente estudiando de fondo las pretensiones del mismo y verificando en todo momento las violaciones de forma o fondo manifestadas, en donde la autoridad demandada haya violado alguna garantía del debido proceso o un derecho humano vulnerable. Una vez estudiado el caso en concreto se dará el visto a la autoridad con el fin de efectuar si se adecua la postura conciliatoria o se pone fin al proceso.

“Artículo 101. Para efectos del artículo 69-F del Código Fiscal de la Federación, la presentación de la solicitud de Acuerdo Conclusivo suspende los plazos a que se refieren

los artículos 46-A, primer párrafo; 50, primer párrafo, y 53-B, de dicho Código” (Prodecon, 2011).

Es importante señalar que la presentación del acuerdo conclusivo suspenden los plazos de interposición de algún medio de defensa por parte del contribuyente y en contra posición a las acciones que pueden ser llevadas a cabo por parte de la autoridad como es seguir con sus facultades de comprobación.

“Artículo 102. La autoridad revisora, al producir su contestación, podrá:

I. Manifestar si acepta los términos del Acuerdo Conclusivo, o” (Prodecon, 2011).

Aquí nos encontramos con la postura que tomara la autoridad si se sujeta a las peticiones formuladas por parte del contribuyente o decide no sujetarse efectuando lo que a derecho proceda.

“II. Expresar con precisión, fundando y motivando, los diversos términos en que procedería su adopción;” (Prodecon, 2011).

Se versa directamente una vez que se adopta la autoridad entregara su pliego petitorio manifestara en que está de acuerdo dentro de la postura propuesta por el contribuyente, así mismo cualquier postura esta deberá de fundar y motivar el sí de la aceptación así como su negativa.

“III. No aceptar los términos en que se plantea el Acuerdo, en cuyo caso deberá expresar los fundamentos y motivos de su negativa, y” (Prodecon, 2011).

Si la autoridad observa irregularidades o una pretensión que este fuera del contexto esencial de la reclamación principal podrá por no optar y sujetarse al acuerdo conclusivo y de la misma manera tendrá fundamentar y motivar el porqué de su negativa, toda vez que este es un acuerdo conciliatorio, por lo que se estaría acercándose a reclamar el caso concreto a la vía jurisdiccional.

“IV. Acompañar la información y documentación que considere relevante sobre la calificación de los hechos u omisiones a los que se refiera la solicitud de adopción de Acuerdo Conclusivo” (Prodecon, 2011).

De nueva cuenta la fundamentación de la promoción del acuerdo conclusivo deberá a acompañarse de los documentos que soportan la calificación de la acción u omisión que se pretende esclarecer o formar una postura legal a ese caso en concreto. En caso de que no exista la posibilidad de presentar alguna documentación el contribuyente como en líneas predecesoras se manifestó se declarara bajo protesta de decir verdad este hecho.



“La falta de atención completa y oportuna al requerimiento de la Procuraduría, hará procedente la imposición de la multa prevista en el artículo 28, fracción I, numeral 1, de la Ley” (Prodecon, 2011).

Aquí se visualiza que si la autoridad no contesta dentro del periodo manifestado en el presente artículo se encontrara en el supuesto la PRODECON de poder efectuar un requerimiento y está a la vez contendrá la multa correspondiente a los servidores públicos que hayan hecho caso omisión a la petición del acuerdo conclusivo.

“Artículo 103. La Procuraduría al recibir la contestación de la autoridad revisora emitirá, en un plazo máximo de tres días hábiles, el acuerdo de recepción respectivo, en el cual dará cuenta de dicha contestación. Si la autoridad acepta la adopción del Acuerdo Conclusivo turnará de inmediato el expediente al área respectiva para que ésta proceda, en un plazo máximo de siete días, a la elaboración del proyecto del Acuerdo Conclusivo, lo que se notificará a las partes.

Elaborado el proyecto a que se refiere el párrafo anterior, la Procuraduría lo notificará a las partes, las cuales contarán con un plazo de tres días hábiles, contados a partir del día siguiente a aquel en que surta efectos la notificación respectiva, para hacer las observaciones que estimen pertinentes.

Desahogadas las observaciones o no producidas éstas, la Procuraduría citará sin mayor dilación a la autoridad revisora y al contribuyente, para que acudan en día y hora fijas a la suscripción del Acuerdo, el que se firmará ante la presencia del Procurador o por el servidor público que éste designe, quien suscribirá igualmente el Acuerdo, como lo dispone el primer párrafo del artículo 69-E del Código Fiscal de la Federación.

El Acuerdo Conclusivo se suscribirá siempre en tres tantos, entregándose uno a cada una de las partes y permaneciendo el tercero en los archivos de la Procuraduría” (Prodecon, 2011).

Aquí podemos observar una vez obtenido las postura de aceptación a vincularse en los términos presentados por el contribuyente, como la postura de la autoridad empata con la del contribuyente sin dilaciones la PRODECON en los términos implementados en el presente artículo mandara a que se habrá expediente y fijara hora y día hábil para la suscripción de la aceptación del acuerdo conclusivo, formándose una carpeta en 3 tantos para las partes, archivándose el asunto y dándose por concluido en buen término el acuerdo conclusivo.

“Artículo 104. Cuando al dar contestación al requerimiento a que se refiere el artículo 100 de estos Lineamientos, la autoridad revisora opte por expresar con precisión, fundando y

motivando, términos diversos a los propuestos por el contribuyente en su solicitud de Acuerdo, la Procuraduría procederá como sigue:

- I. Dará cuenta de la contestación de la autoridad revisora;
- II. Identificará y relacionará, previo examen cuidadoso, los hechos u omisiones consignados en el procedimiento de revisión fiscal y la calificación que la autoridad propone para los mismos, a efecto de aceptar el Acuerdo. En todo caso, la Procuraduría cuidará que en la calificación propuesta en la contestación no se varíen en perjuicio del contribuyente, los hechos u omisiones calificados en el ejercicio de las facultades de comprobación, materia del Acuerdo Conclusivo, y
- III. Verificará que los términos planteados por la autoridad para la adopción del Acuerdo Conclusivo, resulten acordes con las disposiciones jurídicas aplicables, esencialmente, en lo que hace a los derechos del contribuyente.

El acuerdo así emitido por la Procuraduría será comunicado a la autoridad y notificado personalmente al contribuyente en un plazo máximo de cinco días hábiles, para efectos de que éste manifieste, en igual plazo, si acepta o no los diversos términos en que la autoridad propone la adopción del Acuerdo Conclusivo. El plazo otorgado al contribuyente iniciará a partir del día siguiente a aquel en que surta efectos la notificación respectiva.

En su caso, la Procuraduría podrá convocar, a mesas de trabajo a partir de la emisión del acuerdo de admisión de la solicitud del Acuerdo Conclusivo.

De alcanzarse el consenso en los términos para la adopción del Acuerdo Conclusivo, se seguirá, en lo que resulte aplicable, el procedimiento previsto en el artículo 103 de estos Lineamientos, para la suscripción definitiva del Acuerdo” (Prodecon, 2011)..

En relación al presente artículo vemos aquí la participación directa de la PRODECON como ente procurador y salvaguardador de los derechos y garantías de los contribuyentes, aquí se establece el estudio pormenorizado de las peticiones y sujeciones que hace la autoridad con relación a las peticiones establecidas por el contribuyente. una vez observando esto, la PRODECON analiza de forma y fondo las situaciones en las que la autoridad manifiesta su postura legal en caso de ser contrarias a las peticiones del contribuyente, si este sigue con la postura manifestada, la PRODECON hará el análisis y lo planteara a la autoridad para que modifique o ratifique su postura, en cualquiera de las dos aseveraciones o se concluye por no estar sujeto a las disposiciones o la autoridad podrá modificar su postura y se dará por aceptado el acuerdo conclusivo.

“Artículo 105. Para el caso de que la autoridad no acepte la adopción del Acuerdo Conclusivo, expresando para ello los fundamentos y motivos respectivos, en términos de lo dispuesto por el artículo 69-D, segundo párrafo, del Código Fiscal de la Federación, la Procuraduría notificará al contribuyente y concluirá con el procedimiento a través del acuerdo de cierre que corresponda; en el cual se podrán formular consideraciones acerca de si la negativa de la autoridad incide en violaciones graves y evidentes a los derechos del contribuyente” (Prodecon, 2011).

Este artículo es de suma importancia debido a que si observamos en la negativa de la postura por parte de la autoridad la PRODECON genera en su informe el cierre y la conclusión del acuerdo conclusivo haciéndoselo saber a las partes. Después de ello, la PRODECON dentro de sus facultades sustantivas observamos que pueden y deben manifestarse con respecto a la postura de la autoridad, si fue rígida y con consideraciones de cambiar su postura o simplemente ratificó su postura obedeciendo así a considerar su postura negativa, en donde la PRODECON manifestara si existieron violaciones de forma y fondo y si no vulneran garantías y derechos humanos, en lo cual el contribuyente podría presentar el acuerdo conclusivo como prueba ante la autoridad jurisdiccional.

“Artículo 106. La Procuraduría cuidará en todo momento que al suscribirse el Acuerdo Conclusivo, en términos de lo previsto en los párrafos tercero y cuarto del artículo 103 de estos Lineamientos, el contribuyente obtenga el beneficio de condonación de multas, en los términos y bajo los supuestos a que se refiere el artículo 69-G del Código Fiscal de la Federación” (Prodecon, 2011).

La PRODECON funge como autoridad conciliatoria y aun mas como observadora en que se lleve a cabo lo manifestado dentro del proceso del acuerdo conclusivo, pudiéndose efectuarse en forma negativa, es decir, una vez firmado el acuerdo la autoridad deberá sujetarse a los términos establecidos y establecer la postura y otorgarle las facilidades al contribuyente para que extinga la obligación tributaria en los términos previamente ratificado dentro del acuerdo.

“Artículo 107. El registro institucional de los Acuerdos Conclusivos, así como el resguardo y depósito de los documentos con firma autógrafa en los que consten los mismos, estará a cargo de la Dirección General de Acuerdos Conclusivos debiendo, en todo caso, dejar copia certificada de dichos instrumentos en los archivos de la Delegación Regional o Estatal Correspondiente” (Prodecon, 2011).

Este articulo nos manifiesta la formalidad que deberán contener una vez concluidos y ratificados los acuerdos conclusivos, cada Delegación deberá de contener una Dirección General en donde deberán estar resguardados todos los instrumentos que se hayan

llevado a buen término o bien todo documento que se considere de suma importancia para los efectos de archivo. Esto conlleva generar antecedentes de los acuerdos conclusivos para su consideración ya sea entablándolos para generar conocimiento científico o bien para visualizar el comportamiento de la utilización de la justicia alternativa.

Del artículo 108 al 110 nos manifiesta las sanciones que incurrirán las autoridades en razón a la omisión de alguna referencia interpuesta por la PRODECON en caso de no respetarla y ejecutarla en los términos manifestados, el Procurador de la PRODECON es el único facultado para iniciar el procedimiento de sanción a la dependencia o servidor público involucrado en la acción antes manifestada.

Entonces concluimos que las facultades sustantivas de la PRODECON son los lineamientos que ayudan a interpretar, regular las actividades de los actos de la autoridad anteponiendo la ética y los compromisos sociales, como la integridad, igualdad, responsabilidad, el respeto, la tolerancia y la no discriminación en conjunto, respetando así la gama de los derechos humanos y garantías fundamentales contenidas en la constitución para una aplicación de la interpretación de la norma fiscal al caso concreto.

#### **Código Fiscal de la Federación, Capítulo II, artículos 69-C, 69-D, 69-E, 69-F, 69-G y 69-H**

Dentro de la reforma fiscal integral de diciembre del 2013 se adicionó al Código Fiscal de la Federación nuestro fenómeno de estudio denominándolo Capítulo II De los Acuerdos Conclusivos, podemos observar que toda base en las figuras jurídicas debe asentarse en la codificación correspondiente para tener su cimentación jurídica. Este es el caso de los Acuerdos Conclusivos encontrarse con su fundamentación en el citado ordenamiento para que forme parte de la regulación alternativa de solución de diferendos. En el presente capítulo observaremos cual es la interpretación de los artículos antes manifestados.

“Artículo 69- C. Cuando los contribuyentes sean objeto del ejercicio de las facultades de comprobación a que se refiere el artículo 42, fracciones II, III o IX de este Código y no estén de acuerdo con los hechos u omisiones asentados en la última acta parcial, en el acta final, en el oficio de observaciones o en la resolución provisional, que puedan entrañar incumplimiento de las disposiciones fiscales, podrán optar por solicitar la adopción de un acuerdo conclusivo. Dicho acuerdo podrá versar sobre uno o varios de los hechos u omisiones consignados y será definitivo en cuanto al hecho u omisión sobre el que verse.

Sin perjuicio de lo dispuesto en el párrafo anterior, los contribuyentes podrán solicitar la adopción del acuerdo conclusivo en cualquier momento, a partir de que dé inicio el ejercicio de facultades de comprobación y hasta antes de que se les notifique la resolución

que determine el monto de las contribuciones omitidas, siempre que la autoridad revisora ya haya hecho una calificación de hechos u omisiones” (CFF, 2013).

El presente artículo es la cimentación principal de nuestro fenómeno de estudio. Nos manifiesta cual es el contenido y el alcance de solicitar el acuerdo conclusivo, nos establece cual es el comienzo y cuáles son los hechos y omisiones que se pueden interponer. Así mismo nos otorga la esencia principal del aspecto procesal, no se puede interponer en el momento en que el contribuyente lo desee, sino que debe haber una revisión de gabinete, compulsas, auditoría electrónica, etc.

“Del estudio del procedimiento administrativo fiscal regulado por el Código Fiscal de la Federación, especialmente en el caso del ejercicio de las facultades de comprobación previstas en las fracciones II y III del artículo 42, del mencionado ordenamiento legal, se tiene que el supuesto contemplado en la primera fracción en cita, faculta a la autoridad para requerir la exhibición de documentos, datos o informes no sólo en las oficinas de la autoridad (revisión de gabinete o de escritorio), sino también en el domicilio del contribuyente, asimismo, con la facultad prevista en la fracción III, antes enunciada, la autoridad fiscal puede válidamente practicar visitas a los contribuyentes, a los responsables solidarios o terceros relacionados con ellos y revisar su contabilidad, bienes y mercancías” (Medina, 2013).

A lo anterior se añade que la autoridad puede ejercer sus facultades de comprobación conjunta, indistinta o sucesivamente, “como lo indica el penúltimo párrafo del citado artículo 42 del Código Fiscal de la Federación; sin embargo, este ejercicio no debe ser arbitrario, sino por el contrario, en todo momento debe estar ajustado a los límites y alcances que establece la ley, lo cual otorga seguridad jurídica al gobernado, ya que toda autoridad, en el caso concreto la fiscal, debe estar legalmente facultada para realizar dichos procedimientos y no sólo eso, sino que debe expresar en la orden escrita, el precepto legal aplicable al caso y las razones, motivos o circunstancias que justifiquen su proceder, de conformidad con el primer párrafo del artículo 16 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos” (Medina, 2013).

En general podemos mencionar que el artículo 42, faculta a las autoridades para “comprobar que los contribuyentes, los responsables solidarios o los terceros con ellos relacionados han cumplido con las disposiciones fiscales y, en su caso, determinar las contribuciones omitidas o los créditos fiscales, así como para comprobar la comisión de delitos fiscales” (SoyConta, 2014).

La autoridad está facultada para:

- a. Rectificar los errores aritméticos, omisiones u otros que aparezcan en las declaraciones, solicitudes o avisos.
- b. Requerir a los contribuyentes, responsables solidarios o terceros con ellos relacionados para que exhiban en su domicilio, establecimientos, en las oficinas de las propias autoridades o dentro del buzón tributario, dependiendo de la forma en que se efectuó el requerimiento, la Contabilidad, así como que proporcionen los datos, otros documentos o informes que se les requieran a efecto de llevar a cabo su revisión.
- c. Practicar visitas a los contribuyentes, los responsables solidarios o terceros relacionados con ellos y revisar su Contabilidad, bienes y mercancías.
- d. Revisar los dictámenes formulados por Contadores Públicos sobre los estados financieros de los contribuyentes y sobre las operaciones de enajenación de acciones que realicen.
- e. Practicar visitas domiciliarias a los contribuyentes, a fin de verificar el cumplimiento de las obligaciones fiscales.
- f. Ordenar que se practique el avalúo o verificación física de toda clase de bienes, incluso durante su transporte.
- g. Recabar de los funcionarios y empleados públicos y de los fedatarios, los informes y datos que posean con motivo de sus funciones.
- h. Allegarse las pruebas necesarias para formular la denuncia, querella o declaratoria al ministerio público para que ejercite la acción penal por la posible comisión de delitos fiscales.

“Practicar revisiones electrónicas a los contribuyentes, responsables solidarios o terceros con ellos relacionados, basándose en el análisis de la información y documentación que obre en poder de la autoridad, sobre uno o más rubros o conceptos específicos de una o varias contribuciones” (SoyConta, 2014).

*Para esta situación nos sustenta la siguiente tesis:*

*ORDEN DE VISITA DOMICILIARIA. LA SUSTENTADA EN EL ARTÍCULO 42, FRACCIONES II Y III, DEL CÓDIGO FISCAL DE LA FEDERACIÓN, RESPETA LA GARANTÍA DE FUNDAMENTACIÓN.*

*La orden de visita domiciliaria sustentada en las fracciones II y III del artículo 42 del Código Fiscal de la Federación, que prevén las facultades de la autoridad fiscal para ‘requerir a los*

*contribuyentes, responsables solidarios o terceros con ellos relacionados, para que exhiban en su domicilio, establecimientos o en las oficinas de las propias autoridades, a efecto de llevar a cabo su revisión, la contabilidad, así como que proporcionen los datos, otros documentos o informes que se les requieran’, y ‘practicar visitas a los contribuyentes, los responsables solidarios o terceros relacionados con ellos y revisar su contabilidad, bienes y mercancías’, respectivamente, cumple con la garantía de fundamentación consagrada por el artículo 16 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en tanto no ocasiona incertidumbre al gobernado en relación con la facultad de comprobación que la autoridad fiscal ha decidido ejercer, es decir, si va a llevarse a cabo una visita domiciliaria o una revisión de gabinete o escritorio, al ser éstas excluyentes entre sí en cuanto al lugar de su realización, pues por definición la revisión de gabinete o escritorio supone que no se practique en el domicilio del gobernado, sino en las oficinas de la autoridad, por lo que es claro que la invocación de la indicada fracción II no se refiere a una revisión de tal naturaleza, sino al diverso supuesto de requerimiento de exhibición de la contabilidad, documentos, datos o informes en el domicilio del contribuyente al que se practica la visita. Además, si se atiende a los requisitos que la orden de visita domiciliaria debe satisfacer en términos de los artículos 16, primer y antepenúltimo párrafos, constitucional, 38 y 43 del Código citado, ésta no debe suscitar duda alguna al contribuyente sobre la facultad de comprobación que la autoridad fiscal ha decidido ejercer, es decir, que se le practicará una auditoría en su domicilio, lo que debe señalarse así en el citatorio que se deje al visitado, en caso de que no se encuentre al presentarse los visitantes en el lugar donde deba practicarse la visita, conforme a la interpretación que la Segunda Sala de la Suprema Corte de Justicia de la Nación realizó del artículo 44, fracción II, primer párrafo, del referido Código, en la jurisprudencia 2a./J. 92/2000, publicada en el Semanario Judicial de la Federación y su Gaceta, Novena Época, Tomo XII, octubre de 2000, página 326, con el rubro: ‘VISITA DOMICILIARIA. CONFORME AL ARTÍCULO 44, FRACCIÓN II, PRIMER PÁRRAFO, DEL CÓDIGO FISCAL DE LA FEDERACIÓN ES REQUISITO DE LEGALIDAD DEL CITATORIO QUE SE ESPECIFIQUE QUE ES PARA RECIBIR LA ORDEN DE VISITA (Visita domiciliaria. Conforme al artículo 44, fracción ii, primer párrafo, del código fiscal de la federación es requisito de legalidad del citatorio que se especifique que es para recibir la orden de visita., 2007).*

Y de manera general observamos en la siguiente tesis que las facultades de comprobación de la autoridad pueden ejercerse de manera directa en una sola exhibición o simultáneamente revisando varios aspectos, fiscales, contables, financieros, contratos, balances, etc.

**FACULTADES DE COMPROBACIÓN DE OBLIGACIONES FISCALES. SU EJERCICIO SIMULTÁNEO O AISLADO NO VIOLA EL ARTÍCULO 16 CONSTITUCIONAL.**

*Partiendo del principio que establece que las autoridades sólo pueden hacer lo que la ley les permite, se deduce que las autoridades fiscales pueden ejercer de manera simultánea o separada las facultades de comprobación de cumplimiento de obligaciones contributivas a cargo del gobernado, que la ley de la materia prevé, ya que no existe disposición legal que prohíba hacer uso de tales facultades en una u otra forma; por tanto, la orden de visita domiciliaria expedida en contra de un particular con el propósito de verificar si éste ha dado cumplimiento o no a determinadas contribuciones no infringe el artículo 16 constitucional por el hecho de encontrarse pendiente de concluir la revisión de escritorio ordenada respecto de las mismas obligaciones fiscales, lo que únicamente acontecería si en ambos procedimientos se emitieran resoluciones, determinándose en contra del particular créditos tributarios por idéntico ejercicio fiscal y por el incumplimiento de las mismas obligaciones contributivas, pues ello se traduciría evidentemente en una duplicidad en el cobro de un crédito hacendario. SEGUNDO TRIBUNAL COLEGIADO DEL SEXTO CIRCUITO. Amparo en revisión 240/97. Acabados Finos Textiles, S.A. de C.V. 28 de noviembre de 1997. Unanimidad de votos. Ponente: Antonio Meza Alarcón. Secretario: Enrique Baigts Muñoz (Facultades de comprobación de obligaciones fiscales. Su ejercicio simultáneo o aislado no viola el artículo 16 constitucional., 1998).*

Siguiendo con el estudio del artículo 69-D del Código Fiscal de la Federación nos manifiesta la siguiente:

“Artículo 69-D. El contribuyente que opte por el acuerdo conclusivo lo tramitará a través de la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente. En el escrito inicial deberá señalar los hechos u omisiones que se le atribuyen con los cuales no esté de acuerdo, expresando la calificación que, en su opinión, debe darse a los mismos, y podrá adjuntar la documentación que considere necesaria.

Recibida la solicitud, la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente requerirá a la autoridad revisora para que, en un plazo de veinte días, contado a partir del requerimiento, manifieste si acepta o no los términos en que se plantea el acuerdo conclusivo; los fundamentos y motivos por los cuales no se acepta, o bien, exprese los términos en que procedería la adopción de dicho acuerdo.

En caso de que la autoridad revisora no atienda el requerimiento a que se refiere el párrafo anterior procederá la imposición de la multa prevista en el artículo 28, fracción I, numeral 1, de la Ley Orgánica de la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente” (CFF, 2013).

Según se desprende del Art. 69-D del CFF, en relación con el Art. 7 de los lineamientos, una vez recibido el escrito antes referido, la PRODECON requerirá a la autoridad fiscal para



que en un plazo de veinte días manifieste si acepta o no los términos en que el solicitante (contribuyente) plantea el acuerdo conclusivo; los fundamentos y motivos por los cuales no se acepta, o bien, exprese los términos en que procedería la adopción del acuerdo, debiendo acompañar la información y documentación que considere relevante sobre la calificación de los hechos u omisiones a los que se refiera la solicitud (Sainz, 2014).

Es obligación de la Procuraduría cuidar en todo momento que la solicitud de Acuerdo Conclusivo cuente con los elementos necesarios para hacer factible la adopción del Acuerdo, en caso de que así proceda (SoyConta, SoyConta, 2014).

“Artículo 69-E. La Procuraduría de la Defensa del Contribuyente, una vez que acuse recibo de la respuesta de la autoridad fiscal, contará con un plazo de veinte días para concluir el procedimiento a que se refiere este Capítulo, lo que se notificará a las partes. De concluirse el procedimiento con la suscripción del Acuerdo, éste deberá firmarse por el contribuyente y la autoridad revisora, así como por la referida Procuraduría.

Para mejor proveer a la adopción del acuerdo conclusivo, la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente podrá convocar a mesas de trabajo, promoviendo en todo momento la emisión consensuada del acuerdo entre autoridad y contribuyente” (CFF, 2013).

En definitiva, la adopción de un acuerdo conclusivo requiere de tener la certeza jurídica en los hechos u omisiones que defenderán los contribuyentes, conlleva además a elaborar y presentar, desde su solicitud, una propuesta de acuerdo conclusivo clara, precisa y exacta en la que no hayan lagunas en los términos y condiciones de dicha solución, e implica del convencimiento ante la PRODECON de tener la razón tanto en lo legal como en los hechos, puesto que los solicitantes tienen la carga probatoria desde el escrito inicial (Hernández & García, 2014).

“Artículo 69-F. El procedimiento de acuerdo conclusivo suspende los plazos a que se refieren los artículos 46-A, primer párrafo y 50, primer párrafo, de este Código, a partir de que el contribuyente presente ante la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente la solicitud de acuerdo conclusivo y hasta que se notifique a la autoridad revisora la conclusión del procedimiento previsto en este Capítulo” (CFF, 2013).

El artículo 69-F de dicho ordenamiento legal prevé que el procedimiento de acuerdo conclusivo suspende los plazos a que se refieren los artículos 46-A, primer párrafo y 50, primer párrafo del Código Fiscal de la Federación. La iniciativa de decreto que presentó el Ejecutivo Federal al Congreso de la Unión para la reforma al Código Fiscal de la Federación señala que se proponía la figura del acuerdo conclusivo como un medio alternativo de regularización durante el ejercicio de las facultades de comprobación, atendiendo al derecho que le otorga la Ley Federal de los Derechos al Contribuyente de corregir su

situación fiscal, ley que en su artículo 14, segundo párrafo estipula que los contribuyentes tienen derecho a corregir su situación fiscal a partir del momento en que dé inicio el ejercicio de las facultades de comprobación y hasta antes de que se les notifique la resolución que determine el monto de las contribuciones omitidas (Interpretación del artículo 69-F del Código Fiscal de la Federación. Acuerdos Conclusivos., 2014).

Ahora bien, el artículo 133-A del Código Fiscal de la Federación, así como los artículos 52 y 57 de la Ley Federal del Procedimiento Contencioso Administrativo establecen un plazo de cuatro meses para cumplimentar una resolución o sentencia, respectivamente, incluyendo la emisión de la resolución definitiva; asimismo, el artículo 58-14 del último de los ordenamientos antes citados establece el plazo de un mes para cumplimentar una sentencia emitida dentro de un juicio contencioso administrativo tramitado por la vía sumaria. (Interpretación del artículo 69-F del Código Fiscal de la Federación. Acuerdos Conclusivos., 2014)

En ese sentido, se considera que no resulta aplicable el procedimiento de un acuerdo conclusivo cuando se trata de alguna reposición de procedimiento o emisión de una resolución derivadas de una cumplimentación de resolución o sentencia; lo anterior toda vez que dicha figura no fue diseñada para procedimientos de fiscalización realizados en cumplimiento a una resolución o sentencia, tan es así que dicho Capítulo no contempló la suspensión de los plazos para cumplimentar ni tampoco la renuncia del contribuyente al derecho de interponer una queja por exceso o defecto en el cumplimiento de sentencia prevista en el artículo 58 de la Ley Federal de Procedimiento Contencioso Administrativo, razón por la cual, el procedimiento de un acuerdo conclusivo no es compatible con los actos efectuados en cumplimentación de resolución o sentencia, los cuales tienen responsabilidad para la autoridad en caso de no realizarlos en los términos señalados en la propia resolución o sentencia, de ahí que no haya posibilidad para la autoridad de incumplir lo instruido por dichos fallos (Interpretación del artículo 69-F del Código Fiscal de la Federación. Acuerdos Conclusivos., 2014).

“Artículo 69-G. El contribuyente que haya suscrito un acuerdo conclusivo tendrá derecho, por única ocasión, a la condonación del 100% de las multas; en la segunda y posteriores suscripciones aplicará la condonación de sanciones en los términos y bajo los supuestos que establece el artículo 17 de la Ley Federal de los Derechos del Contribuyente. Las autoridades fiscales deberán tomar en cuenta los alcances del acuerdo conclusivo para, en su caso, emitir la resolución que corresponda. La condonación prevista en este artículo no dará derecho a devolución o compensación alguna” (CFF, 2013).

De acuerdo a la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente, “cuando un contribuyente recurre por primera vez al acuerdo conclusivo tiene el derecho de obtener una condonación de multas de hasta el 100 por ciento, y hasta noviembre pasado de los 873 contribuyentes que lo habían solicitado un 66 por ciento pudieron suscribirlo. Por su parte

el Servicio de Administración Tributaria, informa que gracias a los acuerdos conclusivos a septiembre pasado consiguió una recaudación de 3 mil 384 millones de pesos” (Terra, 2015).

Y los beneficios, destaca la PRODECON, “son que es la única acción por la cual el fisco federal suspende las facultades de comprobación contra ese contribuyente, y una condonación de multas de hasta el 100 por ciento. Por lo que a las empresas de comercio exterior les resulta más atractivo este instrumento, ya que las multas a las que son sujetas alcanzan hasta el 150 por ciento del valor comercial de las mercancías, añade” (Dolores, 2014).

Según la PRODECON, una vez iniciado el acuerdo conclusivo puede demorar el tiempo que le tome a la autoridad y al contribuyente coincidir en el monto del crédito fiscal. “Pues, existen mesas de trabajo en las cuales los administradores locales del SAT exponen todos los fundamentos y motivos que derivaron el crédito fiscal y, por su parte, los asesores de los contribuyentes desvirtúan y explican las razones de su proceder”, detalla (Dolores, 2014).

“Una vez concluido y firmado el acuerdo conclusivo, los contribuyente pueden liquidar sus créditos fiscales, recurriendo a cualquier de las facilidades que ofrece la autoridad fiscal, como el pago en parcialidades. A lo que ya no tendrá derecho ni el contribuyente ni la autoridad es a apelar el crédito fiscal determinado” (Dolores, 2014).

“Artículo 69-H. En contra de los acuerdos conclusivos alcanzados y suscritos por el contribuyente y la autoridad no procederá medio de defensa alguno; cuando los hechos u omisiones materia del acuerdo sirvan de fundamento a las resoluciones de la autoridad, los mismos serán incontrovertibles. Los acuerdos de referencia sólo surtirán efectos entre las partes y en ningún caso generarán precedentes.

Las autoridades fiscales no podrán desconocer los hechos u omisiones sobre los que versó el acuerdo conclusivo, ni procederá el juicio a que se refiere el artículo 36, primer párrafo de este Código, salvo que se compruebe que se trate de hechos falsos” (CFF, 2013).

Conforme a esta disposición concluimos pues que el comportamiento de los acuerdos conclusivos nos manifiestan la característica esencial de la voluntariedad en donde una vez adoptándolo independientemente si se acepta o no los términos del mismo no se puede contravenir con los medios de defensa establecidos en los derechos de los contribuyentes así mismo y en la misma condición de la autoridad no procederá el juicio de lesividad derecho inherente de la autoridad para efectos de revisión fiscal una vez emitido un fallo jurisdiccional.

#### **4.3.1. Reglamento del Código Fiscal de la Federación se regulan en el Capítulo VII, artículos 71 y 72.**

“Artículo 71.- Para los efectos del artículo 69-C, segundo párrafo del Código, los contribuyentes podrán solicitar la adopción de un acuerdo conclusivo antes del levantamiento de la última acta parcial u oficio de observaciones, o antes de la resolución provisional a que se refiere el artículo 53-B del Código, siempre que la Autoridad Fiscal, previo a la emisión de dicha acta, oficio o resolución, haga constar la calificación correspondiente en actas parciales, oficios o notificaciones emitidos para tales efectos” (RCFF, 2014).

Este artículo viene a afirmar lo del postulado del Código Fiscal de la Federación, donde la solicitud es un requisito esencial para la adopción del acuerdo conclusivo, como comentario adicional observamos que únicamente la PRODECON es el facultado para recibir y darle nacimiento al acuerdo conclusivo es decir, no podemos manifestarlo directamente con los auditores de las autoridades, debido a que su voluntariedad es clave fundamental para el buen desarrollo de esta figura.

Así mismo observamos que la postura de incentivar los artículos nos manifiestan que es por escrito con las formalidades antes descritas, los medios electrónicos como el correo electrónico o el buzón tributario no es materia de esta figura, debido a que la PRODECON es un tercero imparcial y ajeno a toda relación jurídica-procedimental, con la facultad de incentivar las buenas posturas y el diálogo abierto entre autoridades y contribuyentes, haciendo valer y respetar los derechos de estos últimos.

Para esto debemos definir que del levantamiento de la última acta parcial u oficio de observaciones. Primeramente definimos a la figura jurídica de la visita domiciliaria porque de él se desprenden las dos primeras señaladas.

“La visita domiciliaria es el acto de fiscalización que las autoridades fiscales realizan para verificar que los contribuyentes han cumplido con sus obligaciones fiscales y aduaneras, y consiste en la revisión directa de la contabilidad, incluyendo datos, informes, etc., así como declaraciones y comprobantes de pago de contribuciones, bienes o mercancías, en su domicilio fiscal, establecimientos o locales, para en su caso determinar las contribuciones omitidas, actualización, multas y recargos que correspondan” (México, 2006).

Es sabido que la visita domiciliaria es la principal facultad de comprobación con la que cuentan las autoridades fiscales, en términos del artículo 16 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. “Dicha facultad consiste, en esencia, en revisar en la residencia de los contribuyentes las particularidades relativas a las obligaciones fiscales a

las que se encuentran sujetos, ya sea formales o materiales, lo que evidentemente constituye un grave acto de molestia, pues se trata de una de las excepciones a la garantía de inviolabilidad de domicilio” (del Niño, 2009).

Ahora bien la última acta parcial, “la autoridad circunstancia los hechos u omisiones en que incurrió el contribuyente y se los da a conocer, ello con la finalidad de que éste, dentro de un plazo de cuando menos 20 días hábiles, presente pruebas que desvirtúen lo señalado en ella o corrija su situación fiscal. Cuando se revise más de un ejercicio, el plazo a que se refiere el punto anterior se amplía por 15 días hábiles más, siempre que el contribuyente presente aviso ante la autoridad que practica la revisión dentro del plazo inicial de 20 días hábiles. Si el contribuyente no presenta las pruebas que desvirtúen los hechos señalados en las actas parciales antes de que se levante el acta final, se tendrán por consentidos” (SAT, 2014).

“En el oficio de observaciones una vez revisados documentos, informes y contabilidad proporcionada por el contribuyente, las autoridades fiscales formulan un oficio de observaciones en el que hacen constar en forma circunstanciada los hechos u omisiones que se hayan conocido en la revisión, el cual se notifica personalmente al contribuyente o a su representante legal o, en su defecto, a los responsables solidarios relacionados con el contribuyente revisado, previo citatorio, o por mensaje de datos con acuse de recibo en el Buzón Tributario. Cuando las autoridades fiscales determinen que no existen observaciones comunican al contribuyente, mediante oficio, la conclusión de la revisión” (SAT, 2014).

La siguiente tesis viene a sostener esta postura\_

*EL OFICIO DE OBSERVACIONES EMITIDO DENTRO DE DICHO PROCEDIMIENTO DEBE CUMPLIR CON LAS GARANTÍAS DE FUNDAMENTACIÓN Y MOTIVACIÓN Esta Suprema Corte de Justicia de la Nación ha establecido que acorde con el artículo 16 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, los actos de molestia deben estar fundados y motivados. Por tanto, el oficio de observaciones emitido en términos del artículo 48 del Código Fiscal de la Federación, al tener ese carácter, debe cumplir con las garantías de fundamentación y motivación, pues causa una afectación en la esfera jurídica del contribuyente o responsable solidario al que se dirige, ya que lo vincula a desvirtuar los hechos en aquél consignados, o bien, a corregir totalmente su situación fiscal conforme a lo en él asentado, a efecto de que la autoridad no emita la resolución en que determine créditos fiscales a su cargo. Además, si bien es cierto que es criterio reiterado de este Alto Tribunal que en materia tributaria la garantía de audiencia no necesariamente debe ser previa al acto privativo, también lo es que el citado artículo 48 prevé la oportunidad para el particular de desvirtuar lo señalado en el oficio de observaciones, previamente a la*

*emisión de la resolución determinante de créditos fiscales, con el objeto de que ésta ni siquiera llegue a emitirse, oportunidad que sólo puede ser eficaz si se le dan a conocer los motivos y fundamentos con base en los cuales la autoridad fiscal basa su afirmación de que existieron hechos u omisiones.-Contradicción de tesis 104/2010.- Entre las sustentadas por los Tribunales Colegiados Primero, Segundo y Tercero, todos en Materia Administrativa del Sexto Circuito y el Primer Tribunal Colegiado del Vigésimo Séptimo Circuito.- 12 de enero de 2011.- Cinco votos.- Ponente: Luis María Aguilar Morales.- Secretaria: Tania María Herrera Ríos.- Tesis de jurisprudencia aprobada por la Segunda Sala de este Alto Tribunal, en sesión privada del diecinueve de enero del dos mil once. JURISPRUDENCIA 2a./J. 18/2011-TESIS PENDIENTE DE PUBLICARSE (El oficio de observaciones emitido dentro de dicho procedimiento debe cumplir con las garantías de fundamentación y motivación., 2011).*

“Artículo 72.- Para los efectos del artículo 69-F del Código, el procedimiento de acuerdo conclusivo suspenderá los plazos previstos en la revisión electrónica a que se refiere el artículo 53-B del Código, para lo cual el contribuyente deberá manifestar en la solicitud correspondiente, su conformidad con la suspensión del citado plazo” (RCFF, 2014).

Este artículo forma parte de la reforma integral del 2013. Donde la presentación de dicha reforma inicia con la generación de una nueva figura acorde a las necesidades que imperan el mercado galopante y globalizado. Estamos hablando de notificar al contribuyente por medios electrónicos. En donde la autoridad generará las adecuaciones al sistema de notificación en dicha materia, aumentando sus facultades de fiscalización mediante un acto denominado revisión electrónica donde el artículo 53-B es el que otorga esta facultad.

La finalidad es que el Servicio de Administración Tributaria es practicar esta nueva modalidad para ahorro y eficientizar el sistema de fiscalización, es decir, desde el 2005 se viene implementando la factura electrónica en México, no de manera obligatoria sin embargo si se contemplaba ya la figura con un hecho jurídico, así mismo se tiene con las declaraciones electrónicas y los pagos de impuestos a través de las plataformas bancarias destinadas a dicho rubro.

Con esto la autoridad ahora con la obligación de emitir factura electrónica y con el cruce de información tecnológica con las instituciones financieras prácticamente la ingreso y el egreso la autoridad cuenta con esa información aunada con las obligaciones inherentes a la presentación de sus declaraciones informativas y mensuales.

El procedimiento de la revisión electrónica es la siguiente:

1. “El SAT, de acuerdo con la información y documentación que tenga en su poder, permitirá una resolución provisional que contendrá una pre-liquidación a cargo de los contribuyentes” (PRODECON, 2014).

2. “Los contribuyentes tendrán un plazo de 15 días hábiles para desvirtuar los hechos, omisiones e irregularidades que se les imputen en esa resolución provisional, y para presentar las pruebas que correspondan” (PRODECON, 2014).

Las variantes que pueden presentarse son las siguientes:

a. Si el contribuyente acepta la pre-liquidación, podrá corregirse dentro del plazo de 15 días

El beneficio será que pagará una multa reducida, equivalente al 20% de contribuciones adeudadas.

b. “Con las pruebas que aporte el contribuyente, el SAT podrá efectuarle un segundo requerimiento de información o documentación, que deberá contestar dentro de los diez días hábiles siguientes” (PRODECON, 2014).

c. El mismo requerimiento podrá efectuarse a terceras personas.

d. “Una vez obtenida la información solicitada y en su caso exhibidas las pruebas aportadas por el contribuyente, las autoridades fiscales contarán con un plazo máximo de 40 días hábiles para la determinar los respectivos créditos fiscales en contra del contribuyente” (PRODECON, 2014).

Excepto tratándose de pruebas periciales, situación donde el plazo de computará a partir de su deshago.

De no desvirtuar con argumentos, “los hechos, omisiones e irregularidades contenidos en la resolución provisional se tendrán por consentidos, con la consecuencia de que la pre-liquidación se convertirá en “definitiva” y se dará inicio a la ejecución de los créditos fiscales” (PRODECON, 2014).

Y con respecto a la suspensión de los plazos tenemos lo siguiente:

a. Cuando la autoridad realice un segundo requerimiento de información.

b. Cuando la autoridad solicite información y documentación de un tercero.

“Dicha suspensión deberá ser notificada al contribuyente dentro de los diez días siguientes a la solicitud de información .Tal suspensión no podrá exceder de seis meses,

excepto en materia de comercio exterior, supuesto en el cual no podrá exceder de dos años” (PRODECON, 2014).

Recapitulando todo lo anterior, “podemos concluir que los contribuyentes que sean objeto de revisiones electrónicas están, por la ambigüedad de las disposiciones aplicables, en un notorio y absoluto estado de inseguridad jurídica, pues no son nada claros los preceptos jurídicos referentes a la caducidad y acuerdos conclusivos, relacionados con dicha facultad, lo que seguramente originará la interposición de medios de defensa por parte de los contribuyentes, por considerar que la revisión electrónica viola en su perjuicio los principios básicos de seguridad y legalidad, consagrados en los artículos 14 y 16 Constitucionales, quedando así en manos del Poder Judicial Federal el determinar el alcance e interpretación del ejercicio de la facultad de comprobación contemplada en la fracción IX del artículo 42 del Código Fiscal de la Federación” (Garza R. , 2014).

#### **4.3.2. El Estatuto Orgánico de la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente, en los artículos 5, Apartado A., fracción I, inciso a**

Con respecto a este apartado es menester mencionar y estudiar los elementos constitutivos del Estatuto Orgánico de la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente, debido a que como lo manifiesta su artículo 1 tiene por objeto establecer las bases de organización, así como la estructura y facultades de las unidades administrativas de la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente.

Su objetivo principal es garantizar el derecho de los contribuyentes a recibir justicia en materia fiscal en el orden federal, mediante la asesoría, representación y defensa, recepción de quejas y emisión de recomendaciones en términos de la Ley Orgánica de la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente y el presente Estatuto Orgánico.

Título II De la estructura y organización administrativa de la procuraduría Capítulo I de la estructura orgánica

“Artículo 5.- para efectos de planeación, coordinación, control, seguimiento, y evaluación de las acciones de la procuraduría, contará con las unidades administrativas siguientes:

A. Del titular de la procuraduría y del órgano de gobierno:

I. Titular de la procuraduría;

A) Coordinación de asesores; y,...” (EOPRODECON, 2014).

Este artículo nos manifiesta la integración de la PRODECON en su forma administrativa. Es menester mencionar que los titulares de las procuradurías tienen a su personal



administrativo quienes hacen las laborales de representación, gestión y asesoramiento hacia los contribuyentes. Los coordinadores ejercerán sus facultades para equilibrar la relación jurídica-procesal ante las autoridades fiscales, para observar, asesorar y gestionar lo conducente al respeto de sus derechos humanos.

“Este artículo no es más que los lineamientos que regulan el ejercicio de sus atribuciones sustantivas, para la atención y trámite de los asuntos recibidos por las unidades administrativas, respecto del ejercicio de las atribuciones sustantivas de la Procuraduría” (PRODECON, Criterios Normativos emitidos por la PRODECON., 2014).

Dentro de “sus funciones de planeación y coordinación su función principal es preservar, defender y promover los derechos de los contribuyentes, garantizando un efectivo acceso a la justicia fiscal. Porque la PRODECON tiene amplias facultades de investigación, puede requerir informes a cualquier autoridad y nombrar observadores que verifiquen las actuaciones de las autoridades fiscales” (Valdez, 2015).

“La PRODECON tiene la misión de proteger y defender tales los derechos de los pagadores de impuestos, la cual tiene entre sus principales atribuciones, brindar asesoría y consulta legal, un procedimiento de quejas y reclamaciones y la competencia para investigación y análisis de programas sistemáticos” (Gómez, 2013).

“Dentro del control, asesoría y funcionamiento en esta tendencia la PRODECON ofrece asesoría en el cumplimiento de las obligaciones fiscales de impuestos, el servicio de representación legal y defensa, para apoyar al sector productivo a que puedan defenderse y tengan acceso a un juicio de revocación, o juicio de nulidad o hasta un amparo, todo de forma gratuito. Otro servicio, es el de quejas y reclamaciones; la Procuraduría puede procesar y tramitar quejas que se presenten contra actos de autoridades fiscales y federales” (Fernández, 2013).

En conclusión parte de su función es plantear recomendaciones a las autoridades fiscales para plantear que organismos fiscales han violado los derechos fundamentales del gobernado, consistentes en legalidad, debido proceso, seguridad, certeza jurídica, capacidad contributiva y no confiscatoriedad, tutelados en la Constitución y en tratados internacionales. Con esto la PRODECON puede plantear acudir con estos casos a la Comisión Interamericana de Derechos Humanos para la resguarda y protección de los derechos humanos y fundamentales de los contribuyentes.

**4.3.3. Alcances del criterio 5/2012/CTN/CN (Aprobado 8va.Sesión Ordinaria 17/08/2012. Última modificación 4ta.Sesión Ordinaria 12/04/2013 apegado a los acuerdos conclusivos)**

Para entender mejor la postura orgánica y sustantiva de la PRODECON y dentro de sus facultades técnicas están en otorgar y posicionar criterios normativos dirigidos a las dependencias fiscales para que tomen y asuman la postura debida en cumplimiento directo en protección a los derechos humanos de los contribuyentes.

Estos criterios no son precedente legal, “no obligan a las autoridades y tampoco otorgan derechos a los contribuyentes. Tienen un carácter imparcial y técnico que los hace una orientación interesante de cómo debe entenderse y aplicarse una determinada norma tributaria” (Flash, 2015).

Es por ello que se cita a continuación el siguiente criterio antes manifestado:

“La Procuraduría de la Defensa del Contribuyente, en el ejercicio de sus atribuciones como defensor de derechos (ombudsman), procurará esclarecer la verdad real, además de la jurídica, a fin de alcanzar una efectiva defensa de los derechos fundamentales de los gobernados” (5/2012/CTN/CN, 2012).

En la última década los derechos humanos han evolucionado de una manera inimaginable. Con el ingreso formal a nuestra carta magna se cimienta lo que es la máxima protección que un individuo por el solo hecho de su condición humana obtiene en un estado de derecho legitimado. Mayor aun en la materia fiscal-administrativa debemos estudiar y generar conocimiento acerca de las violaciones que cometen los servidores públicos facultados de captar la contribución de los generadores de bienes o servicio y de los ciudadanos mexicanos o extranjeros que se encuentren en la situación de hecho prevista por la norma. Por ello elaboramos el presente artículo para difundir y proponer la protección a los derechos humanos en esta rama.

“Tenemos pues que la palabra Ombudsman es escandinava. De origen alemán, no existe una traducción apropiada. Ombudsman es un vocablo sueco que puede significar representante, mediador, agente, guardián etc., y es aplicado a una institución jurídica actualmente existente en más de 50 países” (Berlin Valenzuela & Compañía, 1998).

“Fue en este contexto donde nació el Ombudsman, modelado inicialmente como un delegado parlamentario, con independencia funcional de quienes lo designaban. Otras notas que lo singularizaban eran: ausencia de un trámite solemne para la presentación de las quejas; carácter no vinculante de sus resoluciones despojadas del clásico imperium

jurídico; amplias facultades de investigación y obligación de presentar, ante el Parlamento, un informe anual en el que diera cuenta de su labor” (Maiorano, 2014).

“La Procuraduría de la Defensa del Contribuyente surge de la necesidad de fortalecer la relación entre las autoridades fiscales y los contribuyentes, creando un espacio neutral de encuentro, acuerdos y confianza mutua” (PRODECON, 2014). “Tiene como fin garantizar el derecho de los contribuyentes a recibir justicia en materia fiscal en el orden federal, mediante la asesoría, representación y defensa, recepción de quejas y emisión de recomendaciones en los términos que este mismo ordenamiento establece” (LOPRODECON, 2014).

“La PRODECON surge por decreto de Ley publicado en el Diario Oficial de la Federación el 4 de septiembre de 2006, el cual fue impugnado por el Procurador General de la República ante la Suprema Corte de Justicia de la Nación mediante la acción de inconstitucionalidad 38/2006 resuelta el 16 de mayo de 2008, por lo que la Ley fue publicada con sus últimas reformas el 7 de septiembre de 2009” (PRODECON, 2014).

“El 28 de abril del 2011 de una terna propuesta por el titular del Ejecutivo Federal fue electa por el Senado de la República la licenciada Diana Bernal Ladrón de Guevara como primer Ombudsman fiscal de País. A partir del nombramiento de la Procuradora y de conformidad con su Ley Orgánica la Procuraduría contó con 120 días para entrar en funciones, por lo que el 1° de septiembre del 2011 la PRODECON abrió sus puertas al público” (PRODECON, 2014).

En conclusión, “la PRODECON es un nuevo organismo descentralizado, autónomo, del Estado mexicano, cuya función es preservar, defender y promover los derechos de los contribuyentes, garantizando su efectivo acceso a la justicia fiscal. La PRODECON es el primer Ombudsman fiscal mexicano, cuyo fin es la revisión y mejora permanente de las acciones y prácticas de las autoridades fiscales federales” (de los Santos, 2012).

#### **4.3.4. Alcances del criterio 4/2013/CTN/CN (Aprobado 5ta.Sesión Ordinaria 09/05/2013) apegado a los acuerdos conclusivos**

“La Procuraduría de la Defensa del Contribuyente, en su carácter de Defensor no jurisdiccional de derechos, interpretará lo más amplio posible el concepto de interés legítimo a la luz del derecho a la tutela efectiva y del principio pro homine, con el fin de garantizar a los contribuyentes el efectivo acceso a la justicia fiscal federal en su sentido más amplio” (4/2013/CTN/CN, 2013).

La vía sumaria en el juicio contencioso administrativo federal nace en nuestro orden jurídico con la publicación en el Diario Oficial de la Federación, el 10 de diciembre de

2010, del Decreto mediante el cual, entre otras cuestiones, se adiciona a la Ley Federal del Procedimiento Contencioso Administrativo (LFPCA) el Capítulo XI denominado “Del Juicio en la Vía Sumaria”.

El artículo 58-2 de la LFPCA establece que la demanda se presentará en los supuestos mencionados en el plazo de 15 días, sin establecer la posibilidad de que una vez fenecido el referido plazo, pero estando dentro de los 45 días previstos para la promoción del juicio en la vía ordinaria, se estime presentada en tiempo la demanda en esta última vía.

Se considera que la interpretación del artículo 58-2 de la LFPCA debe hacerse atendiendo al principio pro homine establecido en el artículo 1° de la CPEUM, pues el término previsto por ley para presentar una demanda de nulidad cuando proceda por esta vía es de treinta días menos que lo señalado para la vía ordinaria en el artículo 13, fracción I de la Ley procesal en comento (15 días), lo que incorpora una regla de excepción en cuanto a la reducción del plazo en perjuicio de los contribuyentes que resulten afectados por créditos fiscales de menor cuantía y en los casos que la ley señala (PRODECON, A la luz de las facultades sustantivas de la PRODECON, 2014).

Así, “la obligatoriedad de la vía sumaria exige del afectado el conocimiento preciso de temas jurídicos de carácter sustantivo y procesal, tales como establecer si se trata efectivamente de un crédito fiscal determinado por una autoridad fiscal federal u organismo fiscal autónomo, así como si el monto impugnado en juicio sumario comprende el histórico de la contribución o incluye su indexación y recargos, o si en el caso, se trata de los otros supuestos de procedencia referentes a multas, requerimientos de fianzas o resoluciones a recursos; temas que como fácilmente puede advertirse resultan de alta especialización profesional” (PRODECON, A la luz de las facultades sustantivas de la PRODECON, 2014).

Un juicio sumario de ninguna manera debería significar la disminución de los derechos de los gobernados, pues la instauración de esta vía, en todo caso, consiste en otorgar un mayor beneficio al contribuyente. “En consecuencia, la no presentación de la demanda en la vía sumaria dentro del plazo de los quince días que se señala en el artículo 58-2 de la LFPCA debería repercutir únicamente en la pérdida del privilegio para acceder a esa vía rápida pero nunca a la pérdida de la instancia” (PRODECON, A la luz de las facultades sustantivas de la PRODECON, 2014).

En conclusión, “la PRODECON considera como violatoria de los derechos de los contribuyentes, la interpretación que algunos órganos jurisdiccionales han dado al artículo 58-2 de la LFPCA en el sentido de que la vía sumaria en el juicio contencioso administrativo es obligatoria y que por lo tanto, en caso de encontrarse dentro de los

supuestos que se señalan en dicho artículo no se podrá acudir a la vía ordinaria, reduciendo con ello el plazo con que cuentan algunos contribuyentes para interponer su demanda de nulidad de 45 a 15 días hábiles contados a partir de que haya surtido efectos la notificación del acto a impugnar” (PRODECON, A la luz de las facultades sustantivas de la PRODECON, 2014).

#### **4.3.5. Alcances del criterio (Aprobado 6ta.Sesión Ordinaria 14/06/2013) apegado a los acuerdos conclusivos**

“El servicio de Representación Legal y Defensa a que se refiere el artículo 5, fracción II, de la Ley Orgánica de la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente, se prestará a toda persona o grupo de personas que aduzcan que la norma, el acto u omisión de la autoridad genera una afectación real y actual en su esfera jurídica, ya sea de manera directa (interés jurídico), o bien, en virtud de su especial situación frente al orden jurídico (interés legítimo), ello a fin de garantizar la tutela judicial efectiva, a través de la promoción del juicio de amparo indirecto” (6/2013/CTN/CN, 2013).

“La gravedad y número de las violaciones cometidas por la autoridad fiscal superan incluso el mismo texto de las disposiciones legales aplicables, toda vez que la autoridad no actuó con apego a los principios de legalidad y eficiencia en el desempeño de sus funciones, ya que si bien es de interés público la recaudación de las contribuciones, también lo es que la facultad de cobro debe ejercerse necesariamente en los términos y bajo las condiciones prescritas en la ley, causando al contribuyente una afectación mayor; al ser violados sus derechos fundamentales de legalidad, debido proceso legal, seguridad y certeza jurídicas, respeto a la capacidad contributiva y el de no confiscatoriedad, todos ellos tutelados y garantizados como Derechos Humanos tanto en los Tratados internacionales en los que México es parte como en los artículos 14, 16, 31, fracción IV y 22 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos” (PRODECON, A la luz de las facultades sustantivas de la PRODECON, 2014).

“La Procuraduría considera que una de las principales omisiones de las autoridades fiscales es precisamente la falta de aplicación del principio de interpretación pro homine, pues como postulado general, los derechos de los contribuyentes deben ser tutelados como derechos fundamentales al ser el pagador de impuestos el sujeto más débil de la relación jurídico-tributaria, pues aquéllos constituyen su defensa frente al abuso o ejercicio arbitrario de las facultades de las autoridades fiscales” (PRODECON, A la luz de las facultades sustantivas de la PRODECON, 2014).

#### **4.3.6. Alcances del criterio 4/2014/CTN/CN (Aprobado 4ta. Sesión Ordinaria 25/04/2014) apegado a los acuerdos conclusivos**

“La solicitud de Acuerdo Conclusivo es procedente aun cuando se haya entregado citatorio para practicar la notificación de la resolución determinante del crédito fiscal, toda vez que el artículo 69-C, segundo párrafo, del Código Fiscal de la Federación, dispone textualmente que los contribuyentes podrán solicitar la adopción del Acuerdo Conclusivo en cualquier momento, a partir de que dé inicio el ejercicio de facultades de comprobación y hasta antes de que se les notifique la resolución que determine el monto de las contribuciones omitidas, lo que no ocurre con la sola entrega del citatorio, el cual, según criterio adoptado por la Segunda Sala de la Suprema Corte de Justicia de la Nación “se traduce en un mero documento previo a la notificación” (4/2014/CTN/CN, 2014).

Para esta situación la jurisprudencia de la corte 174413. VIII. 3º. J/19 Novena Época nos manifiesta precisamente que el citatorio debe ser notificado formalmente para otorgarle la seguridad jurídica debida al contribuyente de hacerse sabedor que existe un crédito fiscal o una citación para los efectos jurídicos que den lugar. Entonces podemos decir que nos encontramos en una contradicción del artículo 69-C donde el contribuyente si bien desea establecer la concurrencia directa al acuerdo conclusivo según el criterio sostenido anteriormente no se considera como efectivo, hasta que se levante la primera acta de inicio de los actos de fiscalización.

#### **NOTIFICACIÓN PERSONAL EN MATERIA FISCAL. REQUISITOS DE CIRCUNSTANCIACIÓN DEL CITATORIO CUANDO EL NOTIFICADOR NO ENCUENTRA AL INTERESADO EN LA PRIMERA BÚSQUEDA.**

*Conforme a los razonamientos expuestos por la Segunda Sala de la Suprema Corte de Justicia de la Nación, en las ejecutorias de las que derivaron las jurisprudencias por contradicción de tesis 2a./J. 148/2002 y 2a./J. 15/2001, de rubros: "REVISIÓN DE ESCRITORIO O GABINETE. DE CONFORMIDAD CON LO DISPUESTO EN EL ARTÍCULO 48, FRACCIÓN I, DEL CÓDIGO FISCAL DE LA FEDERACIÓN, NO ES REQUISITO DE LEGALIDAD DEL CITATORIO QUE SE ESPECIFIQUE QUE ES PARA LA ENTREGA DE LA SOLICITUD DE INFORMES, DE DATOS O DE DOCUMENTOS." y "NOTIFICACIÓN FISCAL DE CARÁCTER PERSONAL. DEBE LEVANTARSE RAZÓN CIRCUNSTANCIADA DE LA DILIGENCIA (INTERPRETACIÓN DEL ARTÍCULO 137 DEL CÓDIGO FISCAL DE LA FEDERACIÓN).", publicadas en el Semanario Judicial de la Federación y su Gaceta, Novena Época, Tomo XVII, enero de 2003, página 637 y Tomo XIII, abril de 2001, página 494, respectivamente, cuando deba notificarse personalmente al interesado en su domicilio, en la constancia respectiva el diligenciario hará constar: a) Quién es la persona que se busca y cuál su domicilio; b) En su caso, por qué no pudo practicar la diligencia encomendada; c) Con quién entendió la diligencia; y, d) A quién le dejó el citatorio; elementos que*

*implícitamente dispone el artículo 137 del Código Fiscal de la Federación y deben cumplirse al levantarse razón circunstanciada. En este sentido, si conforme a su naturaleza la citación constituye el llamamiento que la autoridad formula al gobernado para que esté presente el día y hora que se le señale para practicar una diligencia, como se refleja del texto del citado artículo 137 cuando prevé que al no encontrar al interesado el notificador "le dejará citatorio en el domicilio, sea para que espere a una hora fija del día hábil siguiente", o para que "acuda a notificarse, dentro del plazo de seis días, a las oficinas de las autoridades fiscales", debe considerarse que aunque resulta innegable que la entrega del citatorio constituye una formalidad esencial de la notificación cuando el notificador no encuentra al interesado en la primera búsqueda, a través de la cual se procura que el gobernado tenga conocimiento personal del acto o resolución administrativa, no puede soslayarse que en aras de la seguridad jurídica, la circunstanciación de los elementos que implícitamente prevé el artículo 137 del Código Fiscal de la Federación, de acuerdo con las contradicciones de tesis antes referidas, debe verificarse de manera escrupulosa en el momento en que llegados el día y la hora plasmados en el citatorio, el notificador levanta el acta en la que describe las razones y condiciones bajo las que tiene certeza de los hechos, y procede a notificar personalmente el acto administrativo al interesado o a su representante legal, momento en que el acto administrativo se perfecciona, ya que el gobernado adquiere conocimiento de su existencia, contenido y efectos, de tal manera que dicha circunstanciación no es exigible con tal grado de rigor en la diligencia de entrega del citatorio, en la que basta que el notificador asiente que se constituyó en el domicilio del buscado, que requirió su presencia, que éste no se encontraba, y que dejó citatorio al interesado para que esperare a una hora fija del día hábil siguiente, o para que acuda a notificarse dentro del plazo de seis días a las oficinas fiscales, dado que éstas son las únicas razones que justifican la citación, pues obvio es que ésta no tendría razón de ser cuando el notificador encuentra al destinatario en la primera búsqueda; mientras que el acta relativa a la notificación personal propiamente dicha, sí debe circunstanciarse, razonando cómo se adquirió convicción de los hechos relativos (NOTIFICACIÓN PERSONAL EN MATERIA FISCAL. REQUISITOS DE CIRCUNSTANCIACIÓN DEL CITATORIO CUANDO EL NOTIFICADOR NO ENCUENTRA AL INTERESADO EN LA PRIMERA BÚSQUEDA., 2009).*

#### **4.3.7. Alcances del criterio 5/2014/CTN/CN (Aprobado 4ta. Sesión Ordinaria 25/04/2014) apegado a los acuerdos conclusivos**

“La solicitud de Acuerdo Conclusivo es procedente cuando se ejercen facultades de comprobación en cumplimiento de una sentencia o resolución administrativa que declaró la nulidad de la determinante del crédito fiscal, o bien, la revocó para el efecto de que se reponga la fase oficiosa del procedimiento pues no existe disposición legal que impida al contribuyente que ha sido beneficiado con esa sentencia o resolución administrativa, solicitar ante la Procuraduría, la adopción de un Acuerdo Conclusivo que le permita concluir, de manera anticipada y definitiva, su auditoría o revisión fiscal, aunado al hecho de que los Acuerdos Conclusivos son un medio alternativo de solución de controversias cuya finalidad es, precisamente, la de evitar la judicialización de los diferendos acontecidos durante los procedimientos de fiscalización, entre autoridades revisoras y los contribuyentes auditados” (5/2014/CTN/CN, 2014).

Aquí observamos que la disposición de la vinculación de inicio del acuerdo conclusivo según el presente criterio no solo aplica en las fase vinculatoria de las facultades de comprobación de la autoridad hacia el contribuyente, ya se ha estudiado hasta el momento los términos y plazos correspondientes para efectos de la interposición, a contrario sensu podemos observar que en este criterio una vez que exista una sentencia favorable o resolución administrativa que le beneficie al contribuyente y teniendo una dilación en la relación a la ejecución de dicha resolución podrá acudir al acuerdo conclusivo para que junto a la PRODECON adjuntando copia certificada de la sentencia para sustanciar las desavenencias que se hayan presentado.

#### **4.3.8. Alcances del criterio 6/2014/CTN/CN (Aprobado 4ta. Sesión Ordinaria 25/04/2014) apegado a los acuerdos conclusivos**

“En los casos en que el procedimiento de Acuerdo Conclusivo se termine con la emisión del Acuerdo de Cierre previsto en los Lineamientos que los regulan, la notificación de este último surtirá sus efectos conforme a los Lineamientos que regulan el ejercicio de las atribuciones sustantivas de la Procuraduría vigentes” (CNPRODECON, 2014).

Una de las bondades que permite involucrarse voluntariamente a la adopción del acuerdo conclusivo tenemos que la consecuencia inmediata a la firma y ratificación de un acuerdo de voluntades es que se agota toda instancia judicial posterior. Este criterio nos menciona que el acuerdo conclusivo una vez ratificado y notificado a las partes es el momento procesal donde surte los efectos inherentes a la sujeción de dicho acuerdo.



#### **4.3.9. El amparo y el juicio de nulidad en los acuerdos conclusivos**

“En contra de los Acuerdos Conclusivos alcanzados y suscritos por el contribuyente y la autoridad no procederá medio de defensa alguno; cuando los hechos u omisiones materia del acuerdo sirvan de fundamento a las resoluciones de la autoridad, los mismos serán incontrovertibles. Los acuerdos de referencia solo surtirán efectos entre partes y en ningún caso generarán precedentes. Las autoridades fiscales no podrán desconocer los hechos u omisiones sobre los que versó el Acuerdo Conclusivo, ni procederá el juicio de lesividad, salvo que se compruebe que se trate de hechos falsos. Para iniciar el trámite del Acuerdo Conclusivo ante la PRODECON, debe existir un desacuerdo por parte del contribuyente hacia la autoridad revisora, ya que este procedimiento permite al particular evitar un posible conflicto ante los tribunales y ahorro económico por juicios entablados” (Kreston, 2015).

Dentro del Sistema de Justicia Fiscal Mexicano se encuentran establecidos diversos ordenamientos legales que contienen recursos o juicios que los particulares pueden interponer en contra de actos o resoluciones que son emitidos por autoridades. “Los medios jurídicos de impugnación en materia fiscal federal, derivan de las disposiciones contenidas en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (Juicio de Amparo), el Código Fiscal de la Federación (Recurso de Revocación) y la Ley Federal de Procedimiento Contencioso Administrativo (Juicio de Nulidad o Procedimiento Contencioso Administrativo), y pueden interponerse legalmente por los particulares – contribuyentes, en contra de actos o resoluciones que sean emitidos por las autoridades fiscales federales. Y en su caso, por parte de las autoridades, el juicio de lesividad” (Salgado, 2011).

#### **4.4. La mediación en los acuerdos conclusivos frente a la ciencia**

Enaltecemos la presente investigación debido a la contribución científica-social que ha venido desarrollándose desde la concepción de la problemática hasta la aplicación del instrumento de medición, así como de la visualización de los resultados. Para esto, “este constructo nos obligará a ver la mediación y los MASC con otra visión, de forma diferente a lo que tradicionalmente hemos hecho hasta ahora, más atrevida, innovadora, en prospectiva, nos permitirá cambiar, articularnos de forma más eficaz multidisciplinaria e interdisciplinariamente con otras ciencias, sustentablemente, ya que es evidente que el cambio o evolución a partir de una ciencia es disruptivo, un cambio a partir de un sistema instrumental es cíclico, lento y perecedero” (Gorjón, De la instrumentalización a la cientificidad de la mediación y de los métodos alternos de solución de conflictos., 2015).

Entonces consideramos que la presente investigación se une a la gama de la científicidad de los Métodos Alternos de Solución de Conflictos por encontrarse basada en el método científico y desarrollando una nueva visión y paradigma de visualizar el conflicto hacendario en la utilización de la justicia alternativa en la materia jurídica-tributaria.

“Quien crea ciencia tiene un poco vanidad y de soberbia por creerse especial a los demás y esperar reconocimiento, un científico tiene la razón para oponerse los límites, es rebelde a la autoridad para ello no lo hace mejor, lo hace diferente, por lo que será necesario relacionarse con sus pares, en el marco de los ideales compartidos por una escuela de pensamiento, para que esas ideas puedan progresar, que esa ciencia se logre materializar. Ciencia no implica solo creación, requiere de viabilidad y pertenencia para su aplicación, no puede estar aislada y que mejor que una escuela de pensamiento para lograr permearla en la sociedad y considerar todos sus estadios y dimensiones, contar con una plataforma basada en este crisol de ideas, que tiene su génesis en una escuela de pensamiento, implicada por un modelo a seguir” (Gorjón, Sáenz, & Vázquez, 2014).

Para esto debemos observar que, “el origen de este proceso se remonta a la evolución del hombre mismo, porque el conflicto es parte de su naturaleza y cada cultura ha enfrentado la solución desde diversos enfoques pero con los mismos principios arriba descritos. El objeto de estudio de la ciencia de la mediación –acuerdos conclusivos– es lo que diferencia de los trabajos científicos al derredor del mismo, debido a que tienen un fin definido, y dos alcances comunes a otras ciencias, la búsqueda de conocimiento básico y de conocimiento de aplicación, mediante técnicas específicas” (Saénz, 2015).

Dentro de la estructura de la científicidad de la presente investigación observamos el aspecto fenomenológico desde el ámbito jurídico, económico y social, para esto se debe implementar la ciencia desde la “percepción de que el estudio de la mediación –acuerdos conclusivos– debe derivarse de la visión de esta como fenómeno social de existencia cotidiana, apegada a la interacción humana, es fundamental para entender las necesidades filosóficas, ontológicas, antropológicas y epistemológicas con las que se debe de cumplir en la búsqueda de producción científica de impacto y beneficio social” (Vázquez, 2015).

Para ello observamos que los acuerdos conclusivos pueden incluirse en la ciencia de la mediación por incluir elementos como la epistemología y la gnoseología, porque la primera esboza científicamente el saber y la segunda esboza científicamente el conocer ámbitos igualitarios de la construcción de conocimiento.

Para esto la mediación –acuerdos conclusivos– es una ciencia al contener elementos epistemológicos, como son: a. el objeto conocido b. el sujeto que conoce c. el resultado

obtenido y d. la operación misma del conocer. Para esto debemos de analizar que la “mediación tiene su impacto científico social al haber alcanzado los fundamentos teóricos de una disciplina institucionalizada en el orden social con autonomía propia en la resolución de conflictos en el que se instrumenta su práctica por caminos objetivos, racionales y contrastables e integrando los postulados teóricos con los metodológicos. Los fundamentos teóricos responden en cuanto a la complejidad del conflicto, la búsqueda de acuerdos y la interacción de los participantes” (Steele, 2015).

Al observar detenidamente las características de la negociación, mediación-conciliación y arbitraje y observar el fenómeno de estudio pueda trastocar la iniciación a la ciencia parte de definir una teoría, elementos y sus propias características, elementos esenciales para poder discernir una posible conclusión científica, para esto podemos observar lo siguiente:

La esencia de los acuerdos conclusivos como forma alternativa de solución del conflicto hacendario en México, no reúne las características de una negociación, toda vez que la negociación previamente puede ejercerse antes de las facultades de comprobación o bien la revisión correspondiente con la esencia de que la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente no interviene en la presente acción. Y es un acto personal y unilateral por parte del contribuyente hacia la autoridad hacendaria para corregir o desvirtuar los hechos u omisiones anotadas en las actas parciales o finales de la auditoria.

Los acuerdos conclusivos no son un arbitraje, toda vez que la composición heterodoxa del presente método alterno no reúne dicha característica de nuestro fenómeno de estudio, si bien es cierto que existe una rigidez procedimental, en donde se presentan pruebas para desvirtuar los hechos aludidos por la autoridad hacendaria, estas últimas son presentadas de buena fe por parte del contribuyente, en el ámbito de desvirtuar los hechos u omisiones consagradas en las cartas parciales o finales de la auditoria o revisión de gabinete. Al finalizar la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente no emite una resolución unilateral como fuese un árbitro en este caso, toda vez que la misma conlleva argumentos teóricos-técnicos especializados en base a las pruebas aportadas por las partes.

Tampoco puede decirse que es una conciliación toda vez que dentro de las características de la misma la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente no se inmiscuye en manifestar o cimentar los puntos del conflicto, así como proponer medidas positivas a favor del contribuyente o de la autoridad hacendaria, tampoco propone un proyecto de solución del conflicto hacendario entre las partes.

Concluimos pues que los acuerdos conclusivos son una mediación toda vez que la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente reúne una característica especial que es un

ente público con autonomía propia en materia tributaria, guía al contribuyente y a la autoridad hacendaria para que busquen una solución al conflicto, donde la característica esencial de la mediación es que las partes proponen sus medidas, sus pretensiones y sus acciones encaminadas a resolverlas mediante la negociación, una vez teniendo el acuerdo de las partes, se debe cumplir de buena fe por las mismas, firmando el contribuyente, la autoridad hacendaria y la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente, la resolución del conflicto hacendario, haciéndolo cosa juzgada.

Para crear y cimentar un aspecto fenomenológico a la ciencia se requiere la viabilidad y la pertenencia para su aplicación, los acuerdos conclusivos son viables toda vez que ya están estipuladas y regulados en una normativa federal que es el Código Fiscal de la Federación, la pertenencia la da el origen del mismo, es decir, el aumento de los conflictos hacendarios en México van a la alza y por ello los legisladores optaron por generar una nueva política pública que son los acuerdos conclusivos como un medio idóneo de establecer nuevos paradigmas en la solución del conflicto hacendario en México, acción loable y positiva para cambiar de manera disruptiva la cultura adversarial en dicha materia.

Para indicar si efectivamente se encuentran los acuerdos conclusivos inmiscuidos en la ciencia de la mediación requiere de los elementos siguientes:

a. el objeto conocido: La materia jurídica-contributiva es obligación del mexicano conocer sus derechos y obligaciones, una de ellas es la de contribuir al gasto público de manera equitativa y proporcional, el objeto conocido se puede vislumbrar desde la perspectiva de la contribución, el objeto es la contribución misma del tributo, la captación del Estado que requiere esos incentivos económicos para ejercer las funciones de ente público que requiere todo Estado para su optimo funcionamiento.

b. el sujeto que conoce. Dentro de esta estructura observamos que el sujeto conocido es el contribuyente, como sujeto pasivo de la relación jurídica-contributiva, este último está obligado a saber sus derechos y obligaciones como contribuyente, máxime de las consecuencias jurídicas que conlleve la omisión de los actos jurídicos que emanan de la norma tributaria.

c. el resultado obtenido. Podemos manifestarlo que se encuentra en los actos resolutivos, que se traducen en la captación y efectiva recaudación del impuesto, con la justicia alternativa se allegaran mayor contribuyentes para disminuir sus cargas tributarias y así puedan condonarse algunos recargos, multas y actualizaciones que son partes accesorias de los tributos en México.

d. la operación misma del conocer. Lo podemos vislumbrar en los Lineamientos que regulan la sustanciación de los acuerdos conclusivos, así mismo podemos observarlo como una garantía y derecho humano que tiene el contribuyente de valerse de la justicia alternativa para resolver sus conflictos de manera pronta y expedita.

## **Capítulo V. Los acuerdos conclusivos analizados desde las características de la mediación, conciliación y arbitraje**

Mucho se ha escrito acerca de los Métodos Alternos de Solución de Conflictos, tanto de la mediación pasando por la conciliación y aun con mayor elocuencia el arbitraje siendo este un método alterno heterocompositivo.

Es de verse que los Métodos Alternos de Solución de Conflictos en la materia hacendaria pueden disuadirse de una manera distinta a lo establecido en materias como el consumo, familiar, justicia restaurativa, comunal, etc. pero, en el sentido estricto de la materia, en México ha dado buenos dividendos con el paso del tiempo el uso de la justicia alternativa en estas materias, pero ¿en el sentido contributivo? Esa es una pregunta que hasta la fecha (2016) poca gente conoce las bondades del uso de la justicia alternativa, puede deberse a la deficiencia de la educación cívica-contributiva, por miedo porque se trata de la autoridad hacendaria, por apatía, por un sinfín de adjetivos que es menester mencionar hacer estudios cualitativos y cuantitativos para observar ese fenómeno de estudio.

A lo largo de la presente tesis hemos observado a los acuerdos conclusivos como método alternativo de solución de diferendos pero, es menester estudiar los principales métodos alternos de solución de conflictos y sus principales efectos estadísticos, formales y sistemáticos. Los que mayormente se han utilizado a lo largo de su implementación son la mediación, la conciliación y el arbitraje. En este apartado se observará las principales características entre la mediación y el arbitraje a efectos de generar un modelo como propuesta utilizando las características de los modelos antes mencionados a efectos de generar una aportación a la cultura alternativa de solución de conflictos.

Como antecedente próximo más cercano tenemos pues que en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos se incorpora como acto alternativo acudir a los Métodos Alternos de Solución de Conflictos como un medio idóneo para no acudir a la vía adversarial (CPEUM, CPEUM, 2011).

El presente capítulo radica en obtener la información de las características que se asemejan o asimilan los Métodos Alternos de Solución de Conflictos tradicionales, para establecerlos en la gama que le corresponda a este novedoso Método Alterno dentro del ámbito contributivo.

### **5.1 Características de la mediación y conciliación**

Si bien es cierto que los Métodos Alternos de Solución de Conflictos dentro del paradigma autocompositivo es decir, mediación y conciliación probablemente contengan características similares pero el desenvolvimiento en la praxis es distinta. En este apartado

se observa cuáles son las características de estos métodos autocompositivos y el arbitraje desde el ámbito heterocompositivo y pasando a analizar las características que amalgaman a los acuerdos conclusivos para generar un paradigma de modelo tentativo para que se incorporen a los Métodos Alternos de Solución de Conflictos.

Los estudiosos de los Métodos Alternos de Solución de Conflictos la mayoría está de acuerdo a seguir el mismo parámetro o directriz de las características de nuestra figura en estudio. Dentro de la mediación tenemos las siguientes características:

a. Confidencialidad

Dentro del procedimiento de la mediación, “nos asegura confidencialidad, no pudiendo utilizarse para otros fines la información tratada en dichas reuniones... La mediación recordamos que la confidencialidad es un principio regulador de obligado cumplimiento que establece la Ley...” (Alés, 2012).

b. Voluntariedad

“La doctrina existente sobre mediación entiende el principio de voluntariedad como aquel que dispone que todos cuantos intervengan en un proceso de mediación deben tener la libertad más absoluta para decidir si quieren ser o no partes de él. Esto se traduce en dos aspectos: primero, la voluntariedad para ingresar a una mediación, y segundo, la libertad para permanecer en ella o retirarse del proceso en cualquier momento de su desarrollo” (Tarud, 2013).

“La voluntariedad de las partes en la mediación judicial proviene del principio dispositivo. También promueve el cumplimiento de un acuerdo mediado” (Chan, 2014).

“La voluntariedad de las partes –se incentiva positivamente- para participar proactivamente en la mediación, por un lado; y robusteciendo la figura del mediador, a través del desempeño profesional de su rol, por otro, promueve la legitimación de los mediados favoreciendo de este modo la consolidación del reconocimiento de la diferencia “del otro”, y sobre todo, construyendo una visión alternativa de la realidad en disputa, que posibilite una re-visión consensuada del conflicto, por las partes intervinientes –con el objetivo primordial de resolver el conflicto con la perspectiva de ganar-ganar-” (Hernández, 2014).

c. Flexibilidad

Dentro de la mediación la flexibilidad, “dota la mayor libertad de acción posible para lograr acuerdos cooperativos que difícilmente surgirían si tuvieran que atenerse a reglas y modos de proceder estandarizados o minuciosamente regulados” (Tarud, 2013).

Cuando se incentiva la mediación la flexibilidad, “permite que las partes puedan determinar algunos aspectos procedimentales relativos al desarrollo del método adr – método alternativo de solución de conflictos por sus siglas en inglés- que hayan seleccionado” (López & López, 2014).

En un proceso de mediación, la flexibilidad tiene un lugar específico porque no existen formalismos jurídicos o formalismos procesales específicos que seguir por ello, “La flexibilidad curricular debe mantenerse dentro del rango de la proporcionalidad, es decir, de la analogía: objetivos o propósitos claros con caminos diversos” (Monzón, 2010).

#### d. Cooperatividad y Creatividad

“La creatividad, y específicamente la mediación simbólica, posibilita nuevas formas de intercambio y de afrontamiento de las diferencias entre las personas” (Moncada & Mejía, 2004).

“Los puntos de vista divergentes con frecuencia generan conflictos –pero la mediación es la solución a esos conflictos-, que a la postre los podemos optimizar y potencializar de modo que los convirtamos en ventajas que contribuyan a cocrear escenarios que generen convivencia, cohabitación y cooperatividad” (Suárez, 2008).

El uso de la justicia alternativa apela a que la cooperatividad y la creatividad conlleven y generen un estado emocional satisfactorio para las partes que desean resolver su conflicto por ello, “En ambos casos se apeló a actividades que en sí mismas implican el pensamiento divergente y la creatividad” (Moncada & Mejía, La creatividad como estrategia de intervención educativa en los conflictos escolares. El caso del Centro de Desarrollo Comunitario de Siloé., 2004).

#### e. Rapidez y Economía

Cuando los usuarios deciden acudir a la justicia tradicional tradicionalmente, “será un desgaste procesal innecesario que atentaría contra el debido proceso, la economía y el tiempo, tanto de los que en ella intervendrían, así como para el mismo Estado” (Márquez, 2012). A contrario sensu del uso exclusivo de la justicia alternativa que contrae ese beneficio tangible.

Al hablar de economía y rapidez los autores lo amalgaman y hacen una comparación con la respectiva celeridad procesal que se traduce en la economía procesal propiamente dicha, dentro de la mediación al hacer referencia en este aspecto es en el siguiente sentido afirmativo, “si bien la oralidad implica necesariamente un mayor aporte de recursos a la función jurisdiccional, ese mayor gasto se ve atenuado con la consiguiente



economía procesal que implica la necesaria concentración de los actos orales del proceso” (Domínguez, 2007).

“El principio de economía es uno de los ejes cartesianos del régimen notificadorio y, en tal sentido, los medios que se brindan para producir los actos procesales de comunicación deben ser rápidos (economía de tiempo), sencillos en su diligenciamiento y prueba (economía de esfuerzos) y de costo nulo, insignificante o accesible (economía de gastos)” (Vargas, 1999).

#### f. Neutralidad

“El concepto de neutralidad del mediador es clave en este enfoque. Tradicionalmente han sido los mediadores en el campo de disputas laborales incluyendo o no los sindicatos, los que se han preocupado más de construir su imagen como neutral, porque su efectividad depende mucho de esta percepción. Hay cuatro elementos incluidos en esta percepción de neutralidad: bajo o nulo poder real sobre las partes; alta credibilidad; enfocar el proceso y no el resultado; proveer racionalidad e información adecuada” (Femenia, 2016).

“Hablar de neutralidad es, en nuestra opinión, referirnos a la esencia de la mediación como sistema autocompositivo para resolver conflictos; es hablar de la capacidad de las personas para gestionar sus disputas y de su autonomía para llegar a acuerdos. Hablar de neutralidad es hablar del respeto del mediador a lo que son y traen las partes y del lugar que el tercero ha de ocupar respecto del conflicto que presentan” (García, 2010).

“Por lo tanto, el mediador no es juez ni árbitro y no posee un poder autorizado de decisión, esto es que no está designado por ninguna ley para tomar las decisiones acerca de las cuestiones del conflicto –hablamos de la neutralidad-. La solución nace de la voluntad y la confidencialidad donde las propias partes en conflicto deciden los acuerdos. El proceso de mediación es educativo, voluntario, confidencial, colaborativo y con poder decisorio para las partes” (Lozano & Vives, 2012).

#### g. Autocomposición

“Una de esas formas de gestión es la que corresponde a esta denominación que el derecho procesal utiliza para referirse a los arreglos directos y privados que las partes han de utilizar para resolver sus diferencias. Los dos elementos más importantes de la autocomposición son: el objeto, pues se requiere que este sea de naturaleza transigible, y el acuerdo, al que se llega por voluntad expresa de las partes y en donde opera el consentimiento mutuo sin la imposición de un tercero o del Estado. Se incluye dentro del concepto de autocomposición a la mediación, la transacción y la conciliación, pues aunque intervenga un tercero, este no tiene poderes para imponer la decisión” (Vargas H. , 2013).

“Los medios autocompositivos son aquél los en los que las propias partes en conflicto dictan la solución para resolver la controversia. Ningún tercero impone su decisión, a lo sumo puede actuar como facilitador de la comunicación, pero no ostenta ningún poder decisorio” (Schnitman & Schnitman, 2000).

“Los medios autocompositivos pueden ser unilaterales o bilaterales. Ejemplos de los unilaterales son el desistimiento (el actor o demandante retira la demanda) y el allanamiento (cuando el demandado acepta y se conforma con las pretensiones solicitadas por el actor en su demanda). Cuando se trata de los medios autocompositivos bilaterales, ambas partes intervienen en la solución del conflicto. Dentro de éstos se encuentran la negociación, la mediación y la conciliación” (De Villa & Márquez, 2011).

## **5.2. Características del arbitraje**

En este apartado es menester exceptuando la praxis consuetudinaria que el arbitrajes versado en materias de consumo, ya sea en vísperas de la *lex mercatoria* que esta explícita e implícita en toda transacción mundial o localmente hablando en el aspecto comercial, sin embargo, en México tenemos un rito muy específico y detallista en que el arbitraje puede ser resuelto en vísperas de materias financieras, de conflictos médicos y comúnmente y con mayor afluencia los de consumo.

Esto se instituye debido a que el arbitraje es más formal que la mediación o la negociación en su caso. Por eso en México la estructura en temas delicados como la protección al usuario consumidor, al usuario financiero y bancario y los usuarios en la prestación de un servicio médico temas de relevancia y de reconocida experiencia para quienes ejercen la potestad de dirimir un conflicto.

“El arbitraje se distingue de los demás MASC por ser más formal y ritualista, porque su procedimiento se establece previamente y porque las partes ceden al árbitro sus potestas para que este sea éste, y no aquellas, quien determine la solución del conflicto” (Gorjón Gómez & Steele, Métodos alternativos de solución de conflictos., 2012).

“El arbitraje es un mecanismo de resolución de conflictos legales cuya utilidad y eficiencia no admite discusión. En el ámbito de aquellas relaciones regidas por el Derecho Civil y el Derecho Mercantil, su uso es cada vez más frecuente como una opción significativamente más atractiva que la de embarcarse en un proceso judicial lento, costoso y de resultados impredecibles, en el cual la justicia o llega tarde, con lo cual es absolutamente inútil, o no llega nunca, porque aquel que tenía la razón no pudo convencer al juez de ello, muchas veces por haber sido emboscado en los vericuetos formales del proceso judicial ordinario o por haber sido sorprendido por las prácticas poco éticas que lamentablemente se producen en estos juicios” (Fraga, 2011).

Es por ello que dentro de nuestra investigación es relevante encontrar similitudes dentro de las características y elementos que le corresponden al arbitraje institucional de consumo y servicios, para identificar si los acuerdos conclusivos como medio alternativo de solución de diferendos puede encontrarse con alguno de ellos y así proponer que su estructura sea más estricta y se abogue por institucionalizarlo hacia al arbitraje.

“Recordando como base elemental del presente capítulo que las normas institucionales – Procuraduría de la Defensa del Consumidor (PROFECO), Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), Comisión Nacional de Arbitraje Médico (CONAMED)- son las más recomendables, ya que se basan en la experiencia y en los precedentes, las cuales están plenamente identificadas y son conocidas por las partes como por los árbitros, lo que facilita su uso y reduce el riesgo de errores” (Gorjón Gómez & Steele, Métodos alternativos de solución de conflictos., 2012).

#### a. Proceso especialista

Al hacer esta especificación nos referimos a que los árbitros deben ser especializados al tema a dirimir la controversia, si es un arbitraje de consumo el árbitro debe de tener conocimientos especializados en dicha área en contraposición si el árbitro es de materia laboral desconoce el tema a tratar y por consiguiente no podrá actuar en este supuesto. Por ello dentro del régimen heterocompositivo el arbitraje es el método alterno más rígido, debido a que sus características lo forma equivalente a un juicio ordinario judicial.

“La certificación es un trámite voluntario a que se someten los médicos –y más aún los árbitros como ya comentamos en supra líneas- y compromete el intenso y desinteresado trabajo y esfuerzo de muchos expertos en las distintas comisiones de las diferentes especialidades, quienes en forma eficiente, evalúan a los numerosos candidatos. Es necesario un reconocimiento muy especial a esta delicada labor de cientos de personas que conforman este sistema. El procedimiento para la evaluación de especialistas con formación no universitaria se ha ido perfeccionando con los años y en la actualidad comprende exámenes teóricos y prácticos cada vez más rigurosos y adecuados, para en forma responsable certificar ante la comunidad la calidad de los especialistas en quienes debe confiar su atención profesional (Llanos, 2005).

“El docente especialista habrá de usar la lengua escrita en el aula para y con los niños, para y con los maestros: leer para compartir, leer para aprender a leer, leer para aprender cosas que están en los libros, leer para aprender a pensar reflexivamente, leer para reflexionar. Además, deberán sostenerse reuniones semanales y talleres con los docentes, para conocer mejor algunos aspectos teóricos del problema y evaluar la práctica y sus

resultados” (Sánchez, 2003). Así como en el derecho o en cualquier otra área el árbitro debe ser especialista para dar mejores resultados.

#### b. Simplicidad e informalidad

“Los costos relativamente económicos, la simplicidad que tiene la figura jurídica del arbitraje amoldarse a las nuevas tecnologías, al efectuarse todo el proceso del ciberarbitraje a través de Internet existe la ventaja para las partes de no tener que trasladarse hasta un lugar determinado en el cual se lleve a cabo el proceso evitando así los inconvenientes propios de los tribunales ordinarios” (Urdaneta B. & Canga, 2006).

“La Justicia de Paz es un procedimiento alternativo –arbitraje-, que se vale de muchos de los mecanismos y procedimientos pautados por el derecho ordinario, la actuación de los jueces de paz estará enmarcada bajo los principios de oralidad, concentración simplicidad, igualdad, celeridad y gratuidad; las actuaciones se reducirán a escrito en papel común y sin estampillas” (Harris & Bozo, 2007).

“Sin duda una de las instituciones más antiguas para la impartición de justicia de toda Europa la encontramos en España más específicamente en Valencia, nos referimos al Tribunal de las Aguas de la Vega de Valencia. El origen de esta institución no está del todo muy claro, hay quienes lo ubican en la época romana y quienes lo sitúan en tiempos del Andalucía, sin embargo, por la sencillez y la simplicidad de su funcionamiento, carente de complicados protocolos y fórmulas jurídicas, ha podido perdurar a lo largo de los años como una institución de gran reconocimiento para dirimir los conflictos por el agua de riego entre los agricultores –arbitraje propiamente dicho-” (Cabello, 2010).

#### c. Armoniza la relación comercial

“Empero, el razonamiento del tribunal estuvo enmarcado, en todo momento, en los móviles de la directiva comunitaria, consistentes (i) en propiciar la armonización de las legislaciones nacionales europeas en lo que respecta a la protección de los agentes mercantiles, (ii) en eliminar restricciones territoriales para la operación de los agentes en territorio europeo, (iii) en generar condiciones uniformes de competencia en la Unión Europea, y (iv) en afianzar la seguridad jurídica de este tipo de transacciones comerciales” (Talero, 2010).

“A través del último inciso del artículo 116 Superior, es entonces posible inferir la voluntad del constituyente en cuanto a las circunstancias bajo las cuales las partes pueden acudir al arbitraje sin detrimento del derecho a acceder a la administración de justicia, ya que, como ordena la regla de hermenéutica, las normas deben ser interpretadas conforme a su

contexto, el cual sirve “para ilustrar el sentido de cada una de sus partes, de manera que haya entre todas ellas la debida correspondencia y armonía” (Colombia, 1887).

“Con todo, la gran innovación de la Ley Modelo en esta materia fue la de establecer causales específicas para denegar el reconocimiento y/o ejecución, adoptando para ello aquellas previstas en la Convención de Nueva York a este respecto. Se cumplió así un doble propósito de limitar las causales que autorizan a negar el reconocimiento y /o ejecución de un laudo arbitral internacional y de uniformar, al mismo tiempo, el régimen legal aplicable sobre la materia con lo dispuesto en la citada Convención de Nueva York. De hecho, solo se modificó con relación a la Convención de Nueva York el primer motivo de la lista (esto es “que las partes en el acuerdo de arbitraje estaban sujetas a alguna incapacidad en virtud de la ley que le es aplicable”) pues se consideró que contenía una norma de conflicto de leyes incompleta y que podía dar lugar a equívocos. Pero en general, se estimó conveniente adoptar en pro de la armonía, el mismo criterio y terminología de esta importante convención” (Conejeros, 2005).

#### d. Satisfacción de intereses privados y no públicos

“La opinión de un usuario sobre la satisfacción o insatisfacción deriva directamente de la calidad de un servicio, de sus características o de la información que le proporciona y constituye una información muy importante acerca del éxito o fracaso de un sistema para cubrir sus expectativas” (Cruz, 2008).

“El modelo de definición de actuaciones públicas basado en la satisfacción del cliente se justifica de dos maneras distintas. En primer lugar, tiene como fundamento ideas políticas que presuponen la superioridad del mercado sobre el Estado. Se cree que las presiones de los consumidores, expresadas a través de opciones en los mercados políticos o como actitudes hacia la prestación de servicios públicos, conducirán a una mejora de los programas y servicios públicos y a una mayor satisfacción de los consumidores. La valoración de las actuaciones pública en función de la satisfacción del cliente se basa en la idea de que la Administración Pública produce bienes y servicios para los consumidores en el mercado, es decir, en la teoría de la administración movida por el mercado. En segundo lugar, para apoyar la valoración y determinación de los servicios públicos en función de la opinión del cliente, se presentan con frecuencia razones de carácter democrático y participativo. El énfasis en la participación sugiere que los clientes pueden expresar sus quejas y deseos a los suministradores de servicios y, hasta cierto punto, influir sobre el contenido de los servicios” (Vedung, 1997).

“Pasión por el arbitraje –Se refiere a las afirmaciones que indican emociones y satisfacciones con las situaciones que derivan de la práctica del arbitraje, así como de la pasión por la practica en sí” (Brandão, Serpa, Krebs, Araújo, & Machado, 2011).

En este rubro puede establecerse las emociones que implicarían sujetarse al acuerdo conclusivo en materia contributiva, para esto es menester observar lo que las emociones y las satisfacciones que otorga la justicia alternativa son amplias, y unas de ellas son estos sentimientos positivos, de los cuales pueden generar una nueva visión de afrontar los conflictos hacendarios y para esto, la ausencia de formalismos técnicos-juridicos, otorgan satisfacción a las partes, en contraposición de la justicia formal y ortodoxa.

#### e. Proceso confidencial

“Confidencialidad: Es requisito sine qua non para que se ejecute un buen proceso de arbitraje, partiendo de las partes y de la participación de terceros, pues, mayormente las partes acuden a este proceso deseando que toda la información(o parte de esta) verbal o escrita intercambiada dentro del mismo (y en ocasiones sus resultados) sean confidenciales, permitiéndose garantizar de esta forma sinceridad y confianza en el procedimiento” (Fuentes, 2009).

“El artículo 24 N.2 de la ley española dispone: “Los árbitros, las partes y las instituciones arbitrales, en su caso, están obligadas a guardar la confidencialidad de las informaciones que conozcan a través de las actuaciones arbitrales. Por ello, si es que las partes quieren asegurar la confidencialidad del procedimiento arbitral deben establecer expresamente dicha obligación” (Vázquez, 2005).

“Las reglas de la mayoría de las instituciones arbitrales establecen restricciones respecto de la información que los administradores y/o árbitros pueden revelar respectodel arbitraje, pero no respecto de lo que las partes o sus abogados pueden revelar. En el caso de un arbitraje ad hoc no existirá ningún tipo de obligación de confidencialidad si es que las partes no la establecen. La Ley 19.971, por ejemplo, no contempla obligaciones de confidencialidad” (Cordero, 2007).

#### f. El proceso se desarrolla conforme a derecho o en equidad

“El laudo que emita el Tribunal puede ser emitido en equidad o en derecho, a elección de las partes, siendo obligatorio e inapelable; además al igual que cualquier otra sentencia o resolución emitida al interior del SAI, tiene inmediata aplicación en la Subregión, sin necesidad de homologación o exequátur, como quiera que tanto el Tribunal...” (Villalba & Moscoso, 2008).

“...el tribunal arbitral puede, “si las partes así lo acuerdan, decidir la diferencia ex aequo et bono”. De este modo, si no hay acuerdo de las partes, un tribunal incurriría en una manifiesta extralimitación de sus facultades al decidir una disputa conforme a la equidad” (Cordero, Anulación de laudos arbitrales en el CIADI., 2005).

“La decisión ex aequo et bono se refiere a una más alta esfera de justicia, por ello en este caso, el árbitro decide el litigio con su propia noción de justicia. Cuando decide en equidad, el árbitro decide de conformidad con las reglas legales, pero puede apartarse de ellas cuando se produce un resultado contraproducente. Finalmente, cuando actúa como amigable componedor debe decidir conforme a la justicia y observando las reglas fundamentales que gobiernan el proceso judicial y la ley sustantiva” (Cárdenas, 2003).

g. Se realiza de forma institucional o ad-hoc

“En el caso del arbitraje ad hoc, la autonomía permite a las partes crear las normas jurídicas por las cuales se regirá el procedimiento. tratándose de arbitraje institucional, las partes en su acuerdo arbitral se remiten a un reglamento específico, que regula la conducción del procedimiento arbitral; existen varios instrumentos de esta naturaleza, como ya tuvimos oportunidad de señalarlo precedentemente” (Sandoval, 2007).

“Las peculiaridades del arbitraje ad hoc, la determinación residual del procedimiento a cargo del tribunal arbitral, el examen de algunos supuestos de la práctica en América Latina y la tendencia hacia soluciones armonizadoras. Se continúa con los principios rectores de este procedimiento y su puesta en marcha; las cuestiones generales del procedimiento arbitral, donde se precisan cuestiones previas en torno a la función de los árbitros, las notificaciones y comunicaciones, las cuestiones incidentales, la organización de las cuestiones arbitrales y de las visitas y el ámbito de la preclusión. Seguidamente se analiza el régimen de la prueba, las facultades de los árbitros, el deber de diligencia de las partes, las pruebas documentales, la prueba documental, la testifical, la confesión provocada o declaración de parte, la prueba pericial y la solicitud de aclaraciones para mejor proveer. Luego se estudia el laudo arbitral, el plazo para dictarlo, la terminación anticipada del procedimiento arbitral, su contenido, condiciones, exigencias, dentro de los términos convenidos, los laudos parciales y adicionales y la notificación del laudo. Se concluye con el término de las actuaciones arbitrales, supuestos en presencia, la corrección y su interpretación, el fin de la misión del árbitro, y el archivo y conservación del mismo” (Vásquez, 2008).

“Ahora bien, como quiera que el Laudo representa la realización de un acto jurisdiccional, las condiciones sobre las cuales puede alcanzarse, deberán estar ajustadas a la Ley y, aunque el texto procedimental nada señala al respecto, las potestades de estos

administradores de justicia ad hoc, deben ir encaminadas al esclarecimiento de la verdad de los hechos controvertidos, por lo tanto, en ausencia de enunciación expresa, en el instrumento compromisorio, tales atribuciones no pueden quedar limitadas en virtud de interpretaciones restrictivas, que desvirtúen la naturaleza misma del proceso” (Velasco, 2014).

#### h. Es vinculante

“El pacto arbitral tiene dos tipos de efectos, unos de carácter positivo y otros de carácter negativo. Los efectos del pacto arbitral son importantes para los fines propuestos, pues en ellos se encuentran los derechos y las obligaciones de las partes, y así podrá procederse a analizar las posibles vinculaciones de terceros extraños al proceso arbitral. Por ello se analizarán las dos vertientes mencionadas. La vertiente positiva de los efectos que produce el pacto arbitral se refiere a la obligación que adquieren las partes de someter a un proceso arbitral cualquier controversia que surja y que se encuentre dentro de los límites del acuerdo. La vertiente negativa de las obligaciones adquiridas a partir de la suscripción de un pacto arbitral se refiere a la imposibilidad de que alguna de las partes pretenda ventilar las controversias que surjan entre las partes ante un tribunal judicial, evitando recurrir al proceso arbitral como se ha acordado” (Gómez, 2013).

“...El arbitraje se entiende obligatorio sólo si se pacta. Si las partes nada señalan sobre esta materia en los estatutos, el demandante podría sustraer la materia para llevarlo a la judicatura ordinaria, de manera que es éste el que arrastra al resto de las partes con su elección, pero no lo impone la ley de manera forzosa. Aquél podría iniciar tanto la vía ordinaria, como la arbitral a partir de su mera voluntad, he aquí la singularidad de este arbitraje. En otras palabras en las sociedades anónimas el arbitraje siempre se debiera entender como voluntario, a lo menos para el demandante, de manera que la única forma que aquél tiene para primar por sobre la elección de la justicia ordinaria será por medio de la fuerza de un pacto arbitral previo (Art. 1545), lo que se justifica por la fuerza vinculante del mismo y no por la voluntad del legislador, a diferencia de lo que sucede en el resto de los arbitrajes societarios ya analizados (Art. 415 Cco.) que pregonan justamente la idea contraria, esto es, que el arbitraje es obligatorio por medio de su reglamentación expresa o frente a una ausencia de elección por las partes sobre la forma como se resolverían los conflictos suscitados” (Vásquez, Revisión del arbitraje como mecanismo de resolución de conflictos en el Derecho societario (obligatoriedad y arbitrabilidad). Formulación de una propuesta en aras de la modernización., 2014).

“En este orden de ideas, a la audiencia de conciliación deben asistir las partes que hasta ese momento estén vinculadas al proceso. Los árbitros deben citarlas mediante auto, en el cual se advierta que la inasistencia a la misma acarrea las sanciones tanto procesales



como pecuniarias previstas en la ley. Siendo entonces imperativa la asistencia de las partes a la audiencia de conciliación, en aras de evitar por lo menos la aplicación de las sanciones, se entiende que si no lo hacen deben excusarse, ya sea antes de la hora señalada para la audiencia, mediante prueba sumaria que acredite una justa causa, quedando los árbitros, en este supuesto, en el deber de fijar una nueva Fecha, la cual debe coincidir con el quinto día hábil siguiente” (Quiñones, 2007).

i. Se equipara a las sentencias

“En cuanto a la naturaleza jurídica del arbitraje comercial existen dos posturas, una privatista y otra de carácter procesal. La primera afirma que el arbitraje es un contrato por cuanto en su inicio se requiere el acuerdo de voluntad de las partes, además del carácter patrimonial de las materias delegadas a los árbitros; por el contrario, la postura procesal considera que es un procedimiento cuasijudicial, aunque exista el acuerdo de la voluntad de las partes, pues concluye con un acto jurídico o laudo equiparable a las decisiones judiciales. Actualmente no es polémica la naturaleza de tal institución, por cuanto se acepta una postura ecléctica que afirma la unión de las dos tesis, argumentando su origen contractual, gracias al acuerdo de voluntad de las partes, y sus efectos jurisdiccionales, puesto que el laudo tiene carácter de cosa juzgada” (Bermúdez & Esis, 2008).

“La Corte reiteró su jurisprudencia en materia de justicia arbitral sobre lo cual señaló que ésta tiene pleno sustento constitucional y que constituye un mecanismo legítimo en virtud del cual las partes en una controversia pueden acordar sustraerse de la justicia estatal para someter el asunto a un tribunal de arbitramento. De igual forma, sostuvo que la acción de tutela procede de forma excepcional contra laudos arbitrales en la medida en que éstos son equiparables con sentencias judiciales” (Castaño, 2009).

“...Los laudos pronunciados por el CIADI. Ellos por emanar de un centro pertenecientes a un sujeto de Derecho internacional público son directamente vinculantes y los Estados deben cumplirlos en tanto son equiparables a resoluciones dictadas por sus tribunales. No se puede observar su validez y eventual cumplimiento mediante una regulación interna que cumpla el rol del exequátur” (Aguirrezábal, Pérez, & Romero, 2011).

j. El o los árbitros son expertos en la materia

“El arbitraje y el expertise comparten algo: un tercero (o varios) participa dando su opinión para resolver una controversia. Sin embargo, difieren tanto subjetiva como objetivamente. Objetivamente, mientras que en el arbitraje el árbitro resuelve una disputa después de realizar un acto jurisdiccional, el experto no hace más que dar una opinión sobre una cuestión técnica, de hecho. Subjetivamente, mientras que una es un

experto en un área del conocimiento humano, la otra va a resolver una disputa” (González de Cossío, 2008).

“En general, los árbitros son elegidos en función de sus cualidades personales y su experiencia respecto a la controversia, ya sean estas de orden moral (la capacidad del árbitro para adoptar medidas justas) o técnico (su experiencia y reputación)” (Bentolila, 2012).

“¿Quiénes son los árbitros?, son revisores expertos por áreas de conocimiento, elegidos por su sapiencia, voluntariedad y compromiso. Es importante reflexionar entonces en el reconocimiento del rechazo y considerar la realización de las correcciones necesarias y detalladas en los comentarios de los árbitros. Volver a presentar la versión revisada a la misma revista, es sin duda compromiso. Si el rechazo es absoluto, considere imprudente volver a presentarlo y hasta discutir al respecto, para que no perjudique su reputación” (Fernández, 2013).

#### k. Las partes designan el proceso y el idioma

En el arbitraje, "...se consagra el principio kompetenz-kompetenz; el arbitraje de derecho como regla general y el de equidad como excepción; la libre determinación por las partes del lugar de arbitraje y el idioma" (Bermúdez & Esis, La ley modelo de arbitraje comercial internacional de la CNUDMI y su impacto en el ordenamiento jurídico venezolano., 2008).

“El lenguaje del proceso arbitral, el artículo 95 de la Ley 1563, basado en el artículo 22 de la Ley Modelo UNCITRAL, establece que las partes pueden estipular el idioma o los idiomas que serán utilizados durante dicho proceso. Esta norma, una innovación en el derecho colombiano, puede ahorrar costos de transacción a compañías multinacionales que deseen arbitrar sus controversias en Colombia sin la necesidad de gastar dinero y tiempo en la traducción de voluminosos documentos o en la contratación de traductores para sus ejecutivos, abogados, expertos y asesores. Como resultado, esta norma puede contribuir a hacer de Colombia, y especialmente de Bogotá, una sede favorable para arbitrajes internacionales” (Gaviria, 2013).

“Las reglas opcionales que estamos analizando, según consta en su introducción, están basadas en el Reglamento de Arbitraje de UNCITRAL (United Nations Commission on International Trade Law) de 2010. De acuerdo con el Art. 3, la notificación de arbitraje debe contener: ... g) una propuesta sobre el número de árbitros, el idioma y el lugar del arbitraje, si las partes tienen o no tienen acuerdo previo al respecto” (Castillo, 2014).

#### l. Designan el derecho aplicable al fondo del conflicto

“Por su parte, desde la perspectiva de los modelos jurídicos estatales, las controversias transfronterizas aparecen dotadas de una especial complejidad en su sustancia y en su gestión, exigiendo además una dedicación extra por parte de todos los operadores jurídicos involucrados en su resolución. Al verse confrontadas con ella, los tribunales y jueces, que sufren una habitual sobrecarga de trabajo, han de hacer frente a situaciones que presentan un grado adicional de complejidad y en las que se suscitan cuestiones de verificación de la jurisdicción competente y de determinación del derecho aplicable, de su prueba y eventual aplicación, amén de plantearse su posible eficacia extraterritorial. Esta especial complejidad exige una mayor dedicación temporal a los operadores jurídicos involucrados, genera un grado adicional de presión para los jueces, amén de incrementar los gastos para las partes y colocar al sistema en su conjunto bajo una presión adicional. Si a todo ello le unimos que el aumento incesante del comercio y de la actividad económica en el seno del mercado interior lleva a que capas de la población que tradicionalmente han permanecido ajenas a esta realidad se vean ahora activamente involucradas en ella, y que esto se traduce en un incremento exponencial de la litigiosidad transnacional, tendremos una imagen tan clara como poco satisfactoria de la situación que confrontamos, y de los problemas de fondo que en la misma subsisten” (Esplugues, 2013).

#### m. Primoriza la *lex mercatoria*

Podemos definir a la “*lex mercatoria* es un mero recurso interpretativo de las cláusulas de los contratos comerciales internacionales, es decir, que ante la duda sobre el sentido y el alcance de un artículo de un contrato se podría recurrir a la *lex mercatoria* para tratar de precisarlo” (Keith, 1990).

“Las semejanzas se manifiestan si se considera que tanto la vieja como la nueva *lex mercatoria* está formada por usos que constituyen un derecho espontáneo, uniforme, y en cierta manera universal que son usos propios de los comerciantes, y que son usos que tratan de superar las dificultades propias del conflicto de leyes cuando se trata de determinar el derecho nacional que regirá una determinada relación jurídica” (Giménez, 2004).

“En el derecho internacional es muy conocida la controversia sobre la existencia de un ordenamiento jurídico regulador del comercio internacional, también denominada doctrina de la *lex mercatoria*. Los diferentes argumentos de la doctrina en debate se presentan como irreconciliables, sin embargo, todos ellos se basan en postulados comunes. Este artículo está dedicado a explicar el consenso que aparece en la disputa y confrontarlo con la práctica arbitral internacional para averiguar si dicho acuerdo alcanza para justificar la *lex*. Con ese propósito analizamos los laudos de la Cámara de Comercio Internacional relativos a la elección del derecho aplicable al fondo del litigio y en los cuales

los árbitros no contaban con facultades para pronunciarse ex aequo et bono. El resultado principal del estudio es que la existencia de la lex mercatoria no puede ser demostrada por la práctica arbitral bajo las condiciones comunes de la doctrina. La única certeza en los laudos es la remisión a los usos del comercio internacional, y el reconocimiento de principios generales establecidos en instrumentos universalmente aceptados. En conclusión, la lex mercatoria necesita fundamento dogmático y fáctico. Es la filosofía del derecho quien debe indagar la legitimidad y estructura del derecho comercial internacional” (Grande, 2008).

n. No ocasiona consecuencias económicas-sociales

“Pero, “tanto la reducción de la consideración de las consecuencias a las puramente “económicas” como su valoración con arreglo al valor de la eficiencia, como criterio valorativo absolutamente prioritario, que, desde el “Análisis económico del Derecho” se pretende, no son asumibles desde el ángulo de la dogmática jurídica tradicional. Ni hay por qué excluir a priori la contemplación de otro tipo de consecuencias distintas de las económicas (v. gr.: sociales, políticas), ni la “eficiencia económica” puede pretender convertirse en el valor por el que se midan aquellas en el Derecho” (Rodríguez, 2010). Éstas han de contemplarse desde la perspectiva axiológica de los valores reconocibles en el Derecho, que en último término conducen al de la Justicia, porque, en definitiva, ésta es la referencia de sentido a él inmanente, el valor que domina y preside toda la configuración del sistema jurídico” (Gondra, 1997).

ñ. Tiene un carácter desnacionalizado y meramente internacional

“El arbitraje es un mecanismo utilizado para la resolución de disputas o controversias mercantiles, alternativo al proceso judicial y elegido por voluntad de las partes (empresas que mantienen una relación contractual y entre las que surge el conflicto comercial). Por tanto, el sometimiento al arbitraje es siempre voluntario y responde a un acuerdo entre las partes, quienes elegirán el / los árbitros, el idioma, el lugar y la ley. Es el árbitro (pueden ser varios) el encargado de buscar solución al conflicto. Hablamos de arbitraje internacional cuando las partes tienen su domicilio o residencia en diferentes Estados, o tienen nexos significativos con un ordenamiento jurídico extranjero. El arbitraje internacional está regulado por convenios y tratados internacionales, tanto bilaterales como multilaterales. Existen diferentes organismos que llevan a cabo los procesos arbitrales, entre ellos se encuentran: la Comisión de las Naciones Unidas para el Derecho Mercantil Internacional, la Comisión Interamericana de Arbitraje Comercial, la Cámara de Comercio Internacional (CCI), el Centro Internacional de Arreglo de Diferencias relativas a Inversiones (ICSID/CIADI) y la London Court of International Arbitration (LCIA)” (BBVA, 2016).

“En el contexto de la apertura económica mundial, el arbitraje comercial internacional ha adquirido un amplio reconocimiento que se extiende hoy en día por distintas regiones del planeta. Lo anterior ha impulsado una armonización de las legislaciones nacionales en materia de arbitraje. Con ello, el análisis de este fenómeno se torna más fácil, pues pueden desarrollarse conclusiones generalizadas, válidas para un número alto de ordenamientos jurídicos” (Mereminskaya, 2005) .

“El arbitraje comercial internacional emerge en la realidad moderna como un fenómeno netamente europeo, especialmente impulsando y promovido por los círculos jurídicos franceses” (Carbonneau, 2002).

o. Su cumplimiento es voluntario o forzoso

“Un acto jurídico viciado de nulidad relativa —como sería el caso de una falta de existencia de requisitos de forma— puede ser convalidado mediante el cumplimiento voluntario del mismo, novación “o por cualquier otro modo”. Lo mismo sucede con el acuerdo arbitral. Si las partes —sin firmar un contrato que contenga un acuerdo arbitral— se avocan a cumplirlo, ello haría las veces de una convalidación del mismo, incluyendo la cláusula arbitral. Y argumentar, surgida la controversia, que las partes cumplieron selectivamente las obligaciones de dicho contrato sin desear verse vinculados por el acuerdo arbitral, no sólo sería un argumento débil, sino contrario al deber de cumplir las obligaciones de buena fe, y el deber a no actuar inconsistentemente en detrimento de una contraparte” (González de Cossío, La nueva forma del acuerdo arbitral. Aún otra victoria del consensualismo., 2007).

“Según el Código Orgánico Tributario Venezolano, el procedimiento arbitral culminará con un laudo el cual será dictado por escrito, motivado y firmado por los miembros del Tribunal Arbitral, quienes remitirán al Tribunal Contencioso Tributario el expediente contentivo del laudo para su publicación y notificación al contribuyente o responsable, a la Administración Tributaria y demás órganos que deban ser notificados por ley. El laudo arbitral será de obligatorio cumplimiento tanto para el contribuyente o responsable como para la Administración Tributaria” (Pérez, 2008).

“En efecto, la falta de imperium o potestas en el arbitraje se justifica como limitante del mismo frente a la jurisdicción ordinaria, por cuanto la función de los árbitros está determinada por el acuerdo de las partes y éstas, claro está, no han podido facultarlos para disponer del uso de la fuerza en el cumplimiento de sus decisiones (pues aquélla es atributo exclusivo del Estado). Sin embargo, cuando no son las partes sino la propia ley la que origina e impone el arbitraje “en reemplazo” de la voluntad de las primeras, la limitación recién apuntada y su razón de ser simplemente desaparecen. Por lo mismo, si

no existe voluntariedad en el origen del arbitraje, tampoco debería discurrirse en base a ella para modelar, en tales casos, la fase de cumplimiento de las resoluciones arbitrales en general y del laudo en particular” (Jequier Lehuedé, 2011).

p. Termina en forma de laudo o por transacción homologada como tal

“...El efecto de la sentencia o del laudo arbitral es solucionar frente a toda la comunidad —no sólo frente a las partes— la disputa sometida a su consideración. Así, a pesar de que los efectos stricto sensu de la misma —condenas, declaraciones, entre otras— sólo atañen a las partes, la resolución de la controversia que ha dado origen al trámite procesal, se considera resuelta para toda la sociedad, de manera que no se puede argumentar que, por tratarse de un laudo arbitral, su vinculatoriedad no puede extenderse excepcionalmente a sujetos diferentes a quienes participaron en un proceso anterior” (Bernal & Rojas, 2010).

“Que se reconozcan laudos anulados parece retar al concepto jurídico de validez. En efecto, solo puede ser materia de reconocimiento lo que es jurídicamente válido. Lo inválido es jurídicamente inexistente. Y a lo que el derecho le niega existencia, no puede el mismo derecho reconocerle validez a sus efectos. Hasta aquí bien. Pero lo cierto es que la jurisprudencia conoce supuestos de reconocimiento de laudos anulados. Entonces, una de dos: i) o la jurisprudencia ha reformulado el concepto jurídico de validez, haciendo que se pueda reconocer como válido lo inválido; o ii), simplemente, el reconocimiento de laudos anulados no es tal, bien porque no es en naturaleza un acto de reconocimiento, o bien, porque los laudos no fueron, en naturaleza también, anulados. Queda claro de su solo planteamiento que la primera hipótesis está excluida y que el reconocimiento de laudos anulados tiene una explicación mucho más simple y referenciada en el derecho positivo. Esa explicación viene de develar su naturaleza jurídica” (Andaluz, 2014).

“En un Estado de Derecho toda decisión debe ser pasible de revisión judicial. Y los laudos no son la excepción. Negarlo supondría afirmar una contradicción, a saber, la validez de un producto jurídico producido extrasistémicamente. Tal planteamiento no tiene sostén. Si los laudos son derecho, entonces no pueden exorbitar el orden constitucional. Y si la Constitución es la fuente de validez del sistema jurídico, entonces los actos contrarios a ella merecen ser invalidados” (Andaluz, Argumentación, arbitraje y arbitrariedad: Las contradicciones del Tribunal Constitucional en el recurso., 2013).

q. Otorga seguridad jurídica en relación a la mediación y la conciliación

Si bien es cierto que el arbitraje propiamente se ha estipulado en dirimir controversias de consumo, mercantiles y fiscales es menester hacer un enfoque económico, debido que es ahí donde el formalismo heterocompositivo del arbitraje le otorga esa seguridad jurídica

al mismo elemento por ello, “el análisis económico del derecho dota y fundamenta a la estructura jurídica para que la eficacia y la eficiencia sean propias del marco que reviste la creación de las leyes. Ha sido de poco recibo por parte de los jurisconsultos, que si bien tratan la economía de manera nominal en distintas áreas del derecho, el interés que despierta a la hora de hacerla parte del discurso legal termina por encender las ya cotidianas diferencias sobre lo que puede representar el repunte de la economía sobre el derecho, circunstancia denominada imperialismo económico, apreciación carente de argumentos, frente a los reclamos por tener una justicia eficaz en todos los frentes” (Gutiérrez, 2012).

“En concreto, un inversionista toma la decisión con base en el estado actual de cosas, sin posibilidad de prever los cambios políticos en el Estado receptor. Cuando el arbitraje de inversión protege la concepción que tenía el inversionista y toma en consideración sus posturas, le brinda mayor seguridad en la toma de la decisión de invertir” (Segura, 2014).

“Lo anterior sin perjuicio de que el arbitraje de inversión per se permita al Estado receptor adquirir compromisos más creíbles en los tbi de los que asumiría si supiera que las disputas se resuelven ante Cortes nacionales. Como consecuencia, se reducen las primas de los seguros de riesgo político, e invertir se torna considerablemente más eficiente y rentable en cuanto a reducción de costos marginales” (Brower & Schill, 2009).

### **5.3. Características de los acuerdos conclusivos**

#### **a. Flexibilidad**

“Puede aprovecharse la experiencia del ODR –Método Alternativo de Solución de Conflictos- como motivo de inspiración para reconsiderar la manera de diseñar de los programas tradicionales de ADR –Método Alternativo de Solución de Conflictos- y, en particular, sobre la relajación de algunas de las prácticas relacionadas con la confidencialidad y la flexibilidad que han actuado como barreras contra el cambio y la mejora. Un paso preliminar sería reconsiderar las prácticas actuales sobre recopilación de datos internos en los procesos de mediación que requieren alguna forma de supervisión en tiempo real en, al menos, algunos de los casos, a través de una selección aleatoria” (Rabinovich-Einy, 2010).

Con esta definición podemos amalgamar perfectamente la inclusión de los acuerdos conclusivos a la praxis de los Método Alternativo de Solución de Conflictos, debido a que la flexibilidad en esta figura alternativa de solución de diferendos es precisamente la contraposición de la rigidez del aspecto judicial de la materia contributiva.

“Otra de las bondades que se tiene con este tipo de proceso es la flexibilidad en su estructura, la cual permite la participación de expertos en la materia ambiental, con la

finalidad de dar a conocer a las partes las consecuencias de sus actos y así, poder sensibilizarlos respecto a los impactos ambientales que ellos generan. Con ello se crea una educación ambiental, cuyo objetivo principal es la no reincidencia de las partes, lo que se convierte en una herramienta de carácter preventivo” (Lunelli & Meraz, 2014).

Así como la materia ambiental y la contributiva provienen del mismo género es decir, de la materia administrativa, tienen relaciones muy parecidas, por ello dentro de los acuerdos conclusivos dentro de esta flexibilidad es el expertis de la mesas de trabajo que se llevarían a cabo para dirimir el conflicto a una mejor solución.

“Flexibilidad, consiste en que los mecanismos alternativos carezcan de toda forma estricta, con el fin de responder a las necesidades particulares de las personas interesadas en su aplicación para la solución de sus controversias, y que puedan acordar, en su caso y conforme a la Ley, las reglas de tales mecanismos” (Sánchez & Ortiz, 2012).

Dentro de los acuerdos conclusivos podremos manifestar que si existe la flexibilidad, pero esta se rige bajo lineamientos que regulan el desarrollo del mismo es decir, tampoco se pueden desahogar los mismos sino llevamos consigo la directriz que nos marcan estos lineamientos porque estarían viciados y por consiguiente no tendrían validez alguna.

#### b. Celeridad

La celeridad hace referencia “...principalmente, en el seguimiento de los términos procesales establecidos en la ley y sin poner trabas con el objetivo de darle fin al proceso en un tiempo razonable” (Herrán, 2013).

“Aun siendo sistemas donde la celeridad, seguridad, eficiencia y profesionalidad de los recursos humanos ya tiene reconocimiento internacional el tema resulta igualmente atractivo, y especialmente para el logro del descongestionamiento del poder judicial. En los hechos, los logros fueron enormes en corto tiempo y tienden a perfeccionarse armonizando y unificando el proceso judicial y simplemente recomendando y delegando a los estados miembros la materia de los MARC” (Pérez A. , 2006).

“La modernización de la administración de justicia desde una perspectiva que promueve los valores democráticos puede ser vista como una contribución al acceso ciudadano a la justicia o al logro de mayor transparencia e independencia judicial; mientras que, desde una perspectiva que privilegia el mercado, esta puede ser percibida como un aspecto positivo para ayudar a disminuir los costos de transacción al lograr una mayor celeridad en la resolución de controversias comerciales y hacer más eficientes las instituciones” (Guzmán, 2011).



### c. Inmediatez

El principio de inmediatez es una institución que genera una justicia de calidad y rapidez. Además “este misma característica permite a los justiciables la posibilidad de acceder al Tribunal de manera más directa” (TFJFA, 2016).

“En un Estado Constitucional de Derecho, las normas jurídicas tienen que ser cumplidas por los poderes públicos, respetando, siempre las garantías, principios y valores que forman parte del derecho fundamental del debido proceso. Máxime cuando en los procedimientos administrativos disciplinarios y/o sancionadores, se esté discutiendo la falta administrativa y aplicación de una determinada sanción en contra de los prestadores de servicios subordinados, donde deberá realizarse en un plazo razonado o inmediato, caso contrario, el ius puniendi sancionador no estaría justificado. El principio de inmediatez, como contenido del derecho al debido proceso, constituye un límite a la facultad sancionadora o poder disciplinario del empleador y se sustenta en el principio de seguridad jurídica. En virtud de este principio debe haber siempre un plazo inmediato y razonable entre el momento en que el empleador conoce o comprueba la existencia de la falta cometida por algún trabajador y el momento en que se inicia el procedimiento y se le impone la sanción de despido” (Rojas, 2011).

### d. Carencia de mayores formalismos

“La preocupación para garantizar el acceso a la justicia a todas las personas no ha estado ausente de los procesos de reforma judicial. Dentro del conjunto de medidas dirigidas a corregir las condiciones de tiempo, modo o lugar que han limitado el acceso a la justicia, la lentitud de los procesos, el excesivo formalismo o su carácter excesivamente adversarial, se encuentran los mecanismos en la negociación, la conciliación, la mediación y el arbitraje como instrumentos complementarios de la justicia formal para la resolución de conflictos (Aguirrézabal, 2013).

“La reforma procedimental parece estrechamente vinculada a otro de los grandes defectos de nuestro sistema jurídico de raigambre continental o de código: el apego al formalismo por parte de los jueces; que muchas veces, aunque parezca lo contrario, ofrecen una coartada muy adecuada para la arbitrariedad. Finalmente, creemos importante señalar que el correcto diseño de las instituciones procesales debe al mismo tiempo compatibilizar una razonable protección de nuestros derechos, con el nivel general de recursos que posee la sociedad, y con los otros servicios públicos que la comunidad debe proveer, y es, por lo mismo, esencialmente dinámico” (García & Leturia, 2006).

“Esta norma no debe ser entendida como una exaltación de la justicia y un denigrar del derecho positivo, sino como un rechazo al formalismo extremo, por lo que el proceso

justo debe estar conformado por actos procesales llevados a cabo con un mínimo de ritualismo, con pautas de proceder en las actuaciones judiciales y administrativas que deben ser esenciales a la finalidad justiciera, más que jurídica del proceso” (Parra, Fernández, Morales, & Párraga, 2009).

## Principios de la materia jurídica contributiva

### a. Principio de Legalidad

“En el ámbito fiscal la ley es fuente generadora de obligaciones. El tributo como obligación de carácter económico a cargo de los gobernados y en favor del Estado sólo puede existir válidamente, y ser exigible, si su existencia dimana de una ley; es decir, el cobro de un impuesto debe observar el principio de legalidad en materia tributaria. En consecuencia, si el cobro. En consecuencia, si el cobro de una contribución se apoyara en un reglamento, una circular o cualquier otra disposición administrativa, sería ilegal e inconstitucional” (Mabarak, 2000).

“En este orden de ideas, la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos establece la exigencia de que las contribuciones se impongan únicamente por medio de una ley que tenga las características de ser formal y materialmente legislativa; esto es, que emane del Poder Legislativo y tenga las características de generalidad, abstracción y bilateralidad” (Nava, 2010).

“En la doctrina existe con relación al principio de legalidad un acuerdo general, respecto a que la creación y percepción de tributos se encuentra dentro de las materias reservadas a la ley, porque el único medio para hacerlo es la ley, y por ende el órgano facultado para la realización de la referida función es el Organismo Legislativo” (Arteaga, 2015).

### b. Principio de Reserva de Ley

“El principio de reserva de ley en materia tributaria debe asegurar que las cargas impuestas al ciudadano no quebranten su libertad individual ni patrimonial; y, por tanto, debe garantizar la seguridad jurídica del particular frente al sistema tributario, así como también que el legislador tome en cuenta la igualdad y capacidad contributiva en el momento de configurar y aplicar el sistema tributario y cada tributo en particular” (Chagoyán, 2007).

“El principio de reserva de ley exige que por ley se dé la creación ex novo de un tributo y la determinación de los elementos esenciales o configuradores del mismo...Se trata de una reserva relativa en la que, aunque los criterios o principios que han de regir la materia deben contenerse en una ley, resulta admisible la colaboración del reglamento, siempre

que sea indispensable por motivos técnicos o para optimizar el cumplimiento de las finalidades propuestas por la CE o por la propia ley y siempre que la colaboración se produzca en términos de subordinación, desarrollo y complementariedad... La reserva de ley relativa no opera de la misma forma en relación con cada uno de los elementos esenciales del tributo. Por ejemplo, el grado de concreción exigible a la ley en relación con el hecho imponible es máximo y no es así en relación con el tipo o la base imponible" (Fernández & Masbernát, La vigencia de los principios de justicia tributaria en España. Aportaciones para un debate., 2013).

"El Principio de Reserva Legal en materia tributaria, tiene su génesis en esta norma e implica que la promulgación de las obligaciones impositivas, deben ser aprobadas por los representantes del pueblo, es decir a través del Poder Legislativo y cuenta por este hecho con rango de ley, razón por la cual tiene carácter obligatorio, permitiéndole al Estado exigir su efectivo cumplimiento. Pero como lo señala Sáenz de Bujanda, el principio de reserva de ley va más allá, de la simple promulgación legislativa de la contribución, pues de igual forma abarca sus elementos esenciales" (Hernández A. , 2014).

#### c. Principio de la indisponibilidad de la obligación tributaria

"El Principio de la indisponibilidad de la obligación tributaria, es la consecuencia obligada de su naturaleza de obligación *ex lege*, encuentra su más inmediato reflejo en la falta de legitimación de quien asumió obligaciones de pago de tributos en virtud de pacto o convenio para interponer reclamaciones económico-administrativas sobre ellas. La Administración Pública, pese a la existencia de cualquier pacto en privado, deberá seguir exigiendo el tributo a quien sea sujeto pasivo de acuerdo con la ley y este será el constreñido a su ingreso y al cumplimiento del resto de las prestaciones materiales y formales que integran la obligación tributaria" (Kluwer, 2007).

"A la hora de abordar los supuestos en los que, a nuestro juicio, la presencia de un deudor tributario distinto al contribuyente puede provocar la quiebra del principio de capacidad económica, debemos de partir, precisamente, del último de los supuestos planteados en la Introducción y de su fundamento, esto es, de a situación por la cual el sujeto pasivo y un tercero, pactan o disponen sobre cualquier circunstancia derivada del crédito tributario, normalmente sobre la obligación del pago. Así pues la indisponibilidad de la obligación tributaria se dispone que los elementos de la obligación tributaria no podrán ser alterados por actos o convenios de los particulares, que no producirán efecto alguno ante la Administración Pública, sin perjuicio de sus consecuencias jurídicas-privadas" (Yábar, 2007).

“El busilis de la cuestión radica en desentrañar el alcance del principio de indisponibilidad de la obligación tributaria, el cual tiene íntima correlación con el de reserva de ley y su compatibilización con los de eficiencia y celeridad. Para afrontar la dificultad tiene singular importancia la consideración de que ni el sentido y alcance de las normas, ni la constatación de los hechos tienen el grado de verdad inconcusa y de certidumbre absoluta, en su orden, lo que serviría de fundamento para defender de modo absoluto la indisponibilidad del crédito tributario. En lo tocante a las normas mal cabe que respecto de su debida inteligencia y aplicación exista acuerdo entre la administración y el contribuyente. Cuando sobre el tema surgen dificultades, el sistema jurídico estatuye normas para solucionarlo a través de reglas referentes a su interpretación, las cuales son indisponibles. De allí que, por lo general, respecto de cuestiones de derecho, en los procedimientos previos a la determinación de la obligación tributaria, en la determinación misma, y en los que se persiga su composición en fase administrativa o contenciosa no sea posible acuerdo de las partes que solucione la discrepancia. Lo que ocurrirá en último término es que en sede de casación se establezca, en casos de modo general y obligatorio, el verdadero alcance de las normas. Podría suceder que la propia norma permita cierta discrecionalidad en cuanto a determinados extremos. Así, sobre amortizaciones y depreciaciones, precios de transferencia, etc., en los cuales surja la actividad negociadora” (Troya, 2016).

#### **5.4. Procedimiento de mediación y conciliación abreviado. Esquema comparativo de los acuerdos conclusivos**

Para establecer los parámetros del presente capítulo y una vez habido investigado a estudiosos de los métodos alternos de solución del conflictos, propondremos un analisis comparativo de los acuerdos conclusivos en base a la mediación y conciliación, basándonos en las características que proponen los estudiosos Gorjón Gómez & Steele (2012), toda vez que los elementos se homologan a la praxis consuetudinaria de nuestra figura en estudio. Para ello podremos observar las características que los investigadores proponen y y en el desarrollo, se propone la comparativa en base al desahogo de la figura procedimental de los acuerdos conclusivos.

##### **Procedimiento de mediación y conciliación.**

“Existen algunos casos en que la mediación no es recomendable, pues no satisfará el interés de alguna de las partes, o de ambas partes, o porque vaya en contra del orden público. En este capítulo veremos en forma práctica y sencilla las etapas del procedimiento de mediación, que son menos complejas que el procedimiento de arbitraje. La intención es que sea una guía que pueda conducir a la resolución de un conflicto a través de la mediación” (Gorjón Gómez & Steele, 2012).

Los acuerdos conclusivos pueden encajar o no en este apartado, debido a que la esencia principal es la satisfacción del contribuyente como primer elemento y en segundo término la autoridad con la característica principal de obtener el tributo según la presunción de omisión o falta recurrida por el contribuyente.

Quien establecerá si el acuerdo conclusivo es procedente o no por así satisfacer a las pretensiones de las partes y que se encuentran en el supuesto del artículo 69-C del Código Fiscal de la Federación es la PRODECON quien funge como intermediario –Mediador, Negociador, Arbitro- y este versara y estudiara si va en contra del orden público o bien con el único medio correspondiente de dilatar los términos que le otorga la ley a la autoridad para satisfacer y hacer cumplir las obligaciones del contribuyente.

“Una vez que el mediador determina la procedencia de la mediación, invitará al mediado a fin de que acepte participar en la sesión. Si éste no acepta, dará por concluido el procedimiento de mediación” (Gorjón Gómez & Steele, 2012).

“La mediación es ante todo un procedimiento no obligatorio. Ello significa que, aun cuando las partes hayan convenido en someter una controversia a la mediación, no están obligadas a continuar el procedimiento de mediación después de la primer reunión. En este sentido, las partes controlan siempre la mediación. La continuación del procedimiento depende de que éstas sigan aceptándolo. El carácter obligatorio de la mediación también significa que no se puede imponer una decisión a las partes. Para poder llegar a una solución, las partes deben aceptarla voluntariamente” (Ompi, 2016).

#### **Satisfacción de intereses.**

“Una vez que el mediador determina la procedencia de la mediación, invitará al mediado a fin de que acepte participar en la sesión. Si éste no acepta, dará por concluido el procedimiento de mediación” (Gorjón Gómez & Steele, 2012).

“El gran aporte de la mediación al conflicto es la sustitución de la concepción tradicional de ganar-perder en las disputas, por ganar-ganar, pues este cambio de concepción no solo afecta los resultados sino también al proceso mismo, ya que modifica la actitud de las partes. Lo interesante de este proceso es que descubre la importancia de los intereses en las disputas, y con un buen análisis en cada una de las partes, se puede llegar a elaborar una solución que satisfaga a ambas” (de Armas, 2003).

#### **Principio de Voluntariedad.**

Respecto a la invitación, es importante el modo en que se realiza la convocatoria, cualquiera que sea el medio que se utilice.

Invitación. Debe de procurarse una buena redacción cuidando los elementos de la sujeción al procedimiento de mediación por parte del receptor.

“Si la parte invitada acepta la invitación, ineludiblemente mostrará interés en resolver el conflicto que se le avecina” (Gorjón Gómez & Steele, 2012).

“La invitación es un documento elaborado por el conciliador designado, mediante el cual comunica al solicitante e invitado, el día y hora en que se realizará una audiencia de conciliación, donde les asistirá para explorar soluciones satisfactorias a ambas partes. La invitación debe ser elaborada con un lenguaje claro, sin abreviaturas, constructivo, positivo y cordial, e incentivando a ambas partes a asistir voluntariamente a la audiencia, descartando lenguaje adversarial e inquisitivo propio de una notificación judicial puesto que no se trata de una notificación judicial, sino de una invitación a conciliar” (de Armas, 2003).

### **Interés en resolver el conflicto.**

En este apartado la PRODECON una vez solicitado por escrito por parte del contribuyente, verificará la policitud de este, si reúne las características correspondiente efectivas de la pretensión y al proporcionar la información y las pruebas o elementos que acompañe a la solicitud, la PRODECON tiene la facultad de acreditar la procedencia y dar parte a la autoridad para que este último manifieste si acepta o no el acuerdo.

En otro sentido la PRODECON no tiene la facultad de obligar ni a la autoridad ni al contribuyente en cualquier sentido, debido a que la voluntariedad es el eje de los MASC, en este caso se continuará de facto el procedimiento de fiscalización de conformidad con lo establecido en la ley.

“Respecto a la invitación, es importante el modo en que se realiza la convocatoria, cualquiera que sea el medio que se utilice” (Gorjón Gómez & Steele, 2012).

En este caso existen dos vías correspondientes para la invitación, la tradicional es la vía notificación formal mediante un actuario destinado por la PRODECON para esos efectos, o bien la notificación se puede realizar por correo electrónico institucional por parte de la PRODECON hacia la autoridad.

“Si la parte invitada acepta la invitación, ineludiblemente mostrará interés en resolver el conflicto que se le avecina, por lo que el mediador debe de aprovechar estas circunstancias para establecer los puentes de comunicación entre los mediados, explorando todas las herramientas y habilidades necesarias para que ninguno de los protagonistas del conflicto se sustraiga de la mediación” (Gorjón Gómez & Steele, 2012).

Aquí en este apartado es sumamente complejo, debido a que en la materia contributiva, la petición del contribuyente deberá ser muy clara en las omisiones que el mismo se sienta vulnerable o que sienta que la regulación y acentuación de las facultades de comprobación de la autoridad han violado algún precepto a su favor. Dentro de la justicia alternativa y comúnmente en los acuerdos conclusivos, la afirmación o negación de la peticitación dará lugar a sostener mediante pruebas la fijación de la pretensión.

## **Organización**

“En este rubro el mediador está obligado a atender la logística del lugar donde se llevará a cabo la mediación. Objetos externos. Entornos y espacios agradables. Ventilación, vista de ventanas y colores que inciten a una buena comunicación. Los participantes deben decidir dónde sentarse. Pero es importante acomodarlos en semicírculo y de frente al mediador. Mesa de diálogo debe ser semicircular” (Gorjón Gómez & Steele, 2012).

“Frente al rol del mediador, siempre se señala la necesidad de su neutralidad frente a las partes” (Mazo, 2013). “La mediación es un proceso por medio del cual un tercero neutral trata, a través de la organización de intercambios entre las partes, de permitir a estas confrontar sus puntos de vista y buscar, con su ayuda, una solución al conflicto que las enfrenta” (Sampedro, 2010).

El desahogo del acuerdo conclusivo se lleva a cabo en las oficinas de la PRODECON, en donde los espacios son idóneos para la realización y desahogo de la mediación. Por lo que respecta el espacio físico reúne las características idóneas para una buena actividad mediadora. Debido a que la posición, el inmobiliario y los colores del inmueble incitan a sentirse cómodo o confortable, con ello la PRODECON ha pensado en resaltar estos espacios para la sustanciación del acuerdo conclusivo.

“Los participantes deben decidir dónde sentarse. Pero es importante acomodarlos en semicírculo y de frente al mediador. La distancia y ubicación que haya entre la silla del mediador y las de los mediados sirve para indicar una posición neutral” (Gorjón Gómez & Steele, 2012).

La sustanciación del acuerdo conclusivo no se observa lo que los autores nos manifiestan que deben de efectuarse. El procedimiento se efectúa de manera tradicional es decir, de manera escrita, en casos de la autoridad y el contribuyente se encuentren en el desahogo de una prueba por parte del contribuyente o una observación que se requiera una nueva postura, la PRODECON tiene la facultad de citarlos a mesas de trabajo, con el fin de verificar las posturas del solicitante y de la autoridad. Es ahí donde la verdadera mediación-negociación es una realidad dentro de sus fases. Debido a que la característica esencial de los MASC es la oralidad.

## **Presentaciones personales**

“Al iniciar la sesión. Por cortesía el mediador abrirá la puerta e invitará a pasar a las partes. Es importante que ambos mediados se encuentren desde el inicio de la sesión. Pues sin alguno de ellos no podrá iniciarse; en todo caso habrá que esperar para que todos entren juntos a la sala de sesiones” (Gorjón Gómez & Steele, 2012).

En este caso los acuerdos conclusivos no están sujetos a esta modalidad, debido a que la sustanciación es meramente oral, la única ocasión en que se podría efectuar la relación de presentación sería en las mesas de trabajo y ahí estaríamos en el supuesto que el servidor público de la PRODECON establezca los parámetros necesarios para llevar a cabo la sesión.

## **Apertura de la mediación y sus características**

“En esta fase el mediador dará el discurso inicial en el que se presentará ante los mediados y explicará las ventajas del procedimiento de mediación. El discurso de apertura debe ser claro. Preciso y sin ambigüedades; el mediador ha de encontrar las palabras correctas y adecuar la información necesaria de una manera imparcial” (Gorjón Gómez & Steele, 2012).

Dentro de los acuerdos conclusivos no existe formalmente el discurso de apertura, debido que la forma tradicional escrita no permite dar u otorgar este discurso, como se explicó anteriormente el único contacto personal es cuando se establece el dialogo con las mesas de trabajo y la característica de esta sesión es que expertos deberán estar directamente en la sustanciación y el desahogo de esta etapa. Cosa contraria a la traición de la mediación que esta se sujeta al arbitrio del mediador si los abogados o asesores puedan estar directamente en la sesión.

“Los procedimientos básicos para llevarla a cabo comienzan con una reunión de apertura en la que se les entrega a los estudiantes un calendario completo del componente flexible, de modo que puedan identificar los temas generales y los tiempos y recursos disponibles; en dicha reunión se resuelven las inquietudes preliminares de los estudiantes –mediados–, se escuchan sus sugerencias y se incorporan las que se consideren válidas; se acuerdan las reglas de trabajo para la interacción de los participantes y se desarrolla la propuesta académica. El enfoque mediador permite un mejor acercamiento a la práctica desde un ejercicio muy útil de transferencia teórica” (Galindo & Arango, 2009).

## **Las reglas del procedimiento de mediación**

“Al inicio del procedimiento de mediación, el mediador debe asumir el control de la sesión, para lo cual debe definir a los participantes cuáles son las reglas del



procedimiento, ya que si no lo establece en esta etapa podría perder el control de la mediación o los mediados podrían reclamarle actitudes o aptitudes que no fueron establecidas desde su inicio” (Gorjón Gómez & Steele, 2012).

La PRODECON en este apartado siempre llevara el control de la sesión o sesiones, aunque la tradición escrita no resulte directamente la interacción, la PRODECON al ver la policitud del contribuyente y esta ver la viabilidad de la postura del mismo, manifestará a la autoridad que se encuentra en una posible resolución consensuada sin intervención es decir, una de las facultades de la PRODECON dentro de la figura de los acuerdos conclusivos es verificar que no se violen garantías o derechos humanos del contribuyente, puede darse que la policitud del contribuyente sea efectiva y consensuada y la autoridad no acepte los términos, dentro de las facultades la PRODECON podrá manifestarle que asuma una postura positiva para la resolución del diferendo sin intervención facultativa, en caso de reincidir y ver que este es procedente, manifestara lo conducente según sus facultades sustantivas y adjetivas que le otorga su autonomía.

“El mediador debe de tener la capacidad y habilidad de controlar las emociones de los conflictuados; así como la habilidad para persuadir a los mediados en la confrontación. El mediador tendrá la certeza de que tanto la apertura de la mediación como las características del procedimiento y las reglas del mismo hayan sido entendidas por los mediados, e incluso les preguntará si todos los conceptos que haya explicado están claros. El mediador tendrá la certeza de que tanto la apertura de la mediación como las características del procedimiento y las reglas del mismo hayan sido entendidas por los mediados, e incluso les preguntará si todos los conceptos que haya explicado están claros” (Gorjón Gómez & Steele, 2012).

Dentro de la experiencia del desahogo de los acuerdos conclusivos en caso de que sean personas físicas con excepción del régimen fiscal Actividad Empresarial, la PRODECON viendo la necesidad de representación jurídica, explicará a detenimiento el significado de acudir a la justicia alternativa y sus beneficios, manifestará lo que representa la sustanciación del acuerdo conclusivo hasta que el contribuyente le quede claro el alcance y este les manifieste la aceptación de la celebración, la PRODECON celebrará la orientación y la incentivación de la culturización de los MASC en esta materia.

Elementos externos auxiliares que permitirán llevar una mejor sesión de mediación al mediador.

### **Comprensión y perspectiva de las partes**

“En esta etapa el mediador solicitará a los participantes que, en forma ordenada, expresen los antecedentes del conflicto, cómo surgió y cómo les afecta, cuáles son sus posiciones respecto a la otra parte y qué buscan o demandan” (Gorjón Gómez & Steele, 2012).

En la petición de inicio por parte del contribuyente, este deberá de expresar en el escrito inicial de cuenta, los antecedentes por lo cual está acudiendo a solicitar la justicia alternativa y en este apartado es menester mencionar que al solicitar el acuerdo conclusivo se manifiesta bajo la condición de Decir Verdad, por lo cual todos los hechos, acciones u omisiones que manifieste el contribuyente en las actuaciones de la autoridad, deberán estar fundadas y motivadas es decir, en materia contributiva no basta la voluntariedad como eje rector de los MASC sino, también es necesario establecer que todo lo que se manifieste deberá ser probado mediante las pruebas, documentos que relacionen los hechos con los dichos.

### **Clarificación de intereses y necesidades**

“La exploración con preguntas permitirá al mediador acercarse a saber cuáles son los intereses ocultos detrás de las posiciones o posturas de los mediados” (Gorjón Gómez & Steele, 2012).

Como se mencionó en el párrafo anterior, los acuerdos conclusivos por ser de sustanciación escrita, la PRODECON debe de formarse un criterio inmediato de la postura del conflicto asumido por la autoridad establecido en las facultades de comprobación, lo cual da incentivo para la solicitud del acuerdo conclusivo. Si la PRODECON encuentra ambigua u oscura la pretensión del contribuyente, le solicitará que corrija o que manifieste que es la pretensión que desea establecer o entablar con la autoridad, con el fin de que al notificar a la autoridad la petición valla apegado a derecho.

### **Facilitación de la comprensión y reconocimiento de las necesidades mutuas**

“En esta etapa el mediador obtuvo toda la información y ya tiene encuadrado el conflicto, por lo que la postura inicial de los mediados o sus reclamos principales se pueden traducir en intereses ocultos que ya fueron localizados” (Gorjón Gómez & Steele, 2012).

La PRODECON tiene todas las facultades para establecer o manifestar u orientar el procedimiento según conste en las actas antes presentadas por las partes. Puede ser que el contribuyente solicite reparar o corregir una situación en específico y en el escrito de cuenta no otorgo la suficiente clarividencia para el desahogo efectivo de la misma, la PRODECON por su postura manifestará y observará cual es el alcance de la petición de la

autoridad o bien del contribuyente, para que el acuerdo conclusivo si se llegase a firmar, queden bien entendidas los alcances de las peticiones de ambas partes.

### **Reencuadre del conflicto y generación de opciones**

“En esta fase el mediador elabora un replanteamiento sutil del conflicto: las posturas iniciales de reclamos asumen otras formas, tomando como base las expresiones de los mediados en las anteriores etapas de la mediación; se orienta a las partes a involucrarse en una comunicación positiva y a que reestablezcan actitudes y aptitudes” (Gorjón Gómez & Steele, 2012).

Esta etapa es muy precisa dentro de los acuerdos conclusivos, por ello la sustanciación y la adjetivación le otorga la facultad a la PRODECON de solicitar la apertura de mesas de trabajo para que de manera presente y oral, la autoridad y el contribuyente asesorado de un abogado fiscalista o contador público, reemplanten la postura en caso de existir una ambigüedad, o bien que la norma expresa se esté interpretando de una manera distinta a la petición principal, la PRODECON en esta etapa buscará encontrar las mejores posturas y establecerlas como prioritarias para una buena sustanciación del acuerdo, una vez desahogo y entendidos el alcance de las mesas de trabajo procederá a firmar el acuerdo.

### **Evaluación y selección de opciones**

“Las partes consideran las opciones que se generan con la lluvia de ideas y se determina cuál es la más viable para lograr una solución al conflicto” (Gorjón Gómez & Steele, 2012).

Dentro de los acuerdos conclusivos la lluvia de ideas no procedería como la figura que establecen los autores, toda vez que desde el comienzo de este trabajo se manifestó la sustanciación del acuerdo conclusivo se establece desde la petición inicial del contribuyente, toda vez que este se encuentra bajo la condición de Protesta de Verdad, no puede existir lluvia de ideas para efectos de solucionar la peticitación inicial, la materia contributiva es muy estructurada y rígida, el conflicto que se desee solventar es únicamente por los hechos manifestado en el escrito inicial de cuenta del contribuyente y no por otro hecho u omisión establecido posterior.

### **Acuerdo y cierre de la mediación**

“Con esta etapa, que consideramos la más importante, se culmina el procedimiento de mediación. Si se logra un acuerdo o un convenio, éste debe contener las obligaciones de dar, así como de hacer y no hacer, ya que si se adolece de estos principios fundamentales de derecho no se lograría el cumplimiento de los derechos y obligaciones de los mediados” (Gorjón Gómez & Steele, 2012).

Dentro de la firma de los acuerdos conclusivos es menester mencionar que efectivamente se establecen las consecuencias jurídicas de las obligaciones es decir, la conjetura de hacer y no hacer están explícitas en la firma del acuerdo, el contribuyente se obliga a lo supuesto que den lugar ya sea la corrección de una situación, el pago del tributo, la condonación de multas, etc., así de la misma manera la autoridad está obligado a reestablecer las condiciones o posturas a las que se obligó a la firma del acuerdo.

“Cuando se logra el acuerdo o convenio, es importante establecer un procedimiento de evaluación y monitoreo para verificar su cumplimiento” (Gorjón Gómez & Steele, 2012).

Dentro de las facultades sustantivas de la PRODECON existe el procedimiento de evaluación y comportamiento del desahogo del procedimiento antes manifestado, toda vez que con sus facultades que tienen investigadas como Ombudsman del contribuyente, tiene todas las facultades para hacerle saber a la autoridad que deberá de cumplir lo pactado en la firma del acuerdo conclusivo ateniéndose a las consecuencias jurídicas que la ley de servidores públicos y las leyes orgánicas de la autoridad establezcan.

“En caso de que no se logre un acuerdo por cualquier motivo, se debe alentar a los mediados a resolver el problema en el futuro, además de resaltar el trabajo realizado por los involucrados y el agradecimiento por haber colaborado en el procedimiento” (Gorjón Gómez & Steele, 2012).

Dentro de la cultura contributiva es menester que la PRODECON haga las veces de educador cívico-contributivo y otorgarle certeza jurídica a su figura y a la vez a la justicia alternativa para que el contribuyente tenga esa confianza en las autoridades fiscales al sentirse equiparado e igualado en fuerzas, con ello la justicia alternativa obtendrá mejores réditos en el futuro.

“Es importante destacar que en la actualidad algunas normativas ya establecen la categoría de cosa juzgada al acuerdo de mediación, dotándolo con ello de una seguridad jurídica de la cual no gozaba, a contrario sensu de lo que pasa con el arbitraje” (Gorjón Gómez & Steele, 2012).

Definitivamente que el acuerdo conclusivo es cosa juzgada en lo que versa la petición del mismo. No se podrá acudir a ningún medio judicial para efectos de desvirtuar lo firmado y pactado, toda vez que la buena fe de las partes hace el espíritu de la justicia alternativa, en donde la voluntariedad es el eje principal para la cimentación de esta figura.

### **5.5. Procedimiento de arbitraje abreviado. Esquema comparativo de los acuerdos conclusivos**

Establecido el capítulo anterior, propondremos un análisis comparativo de los acuerdos conclusivos en base al arbitraje, basándonos en las características que proponen los estudiosos Gorjón Gómez & Steele (2012), toda vez que algunos de los elementos de dicha figura se homologan a la praxis consuetudinaria de nuestra figura en estudio. Para ello podremos observar las características que los investigadores proponen y en el desarrollo, se propone la comparativa en base al desahogo de la figura procedimental de los acuerdos conclusivos.

#### **Procedimiento de arbitraje.**

Existen algunos casos en que el arbitraje como método heterocompositivo tendría mejor aceptación en la materia contributiva, debido a que este, es un procedimiento formal dándole un esquema de regulación procesal única, en donde el contribuyente tendría una actuación específica tratando de justificar su acción u omisión de los hechos controvertidos y por parte de la autoridad hacendaria pues en este caso satisfacer el interés y la necesidad de justificar la acción u omisión que genera un crédito fiscal o una falta administrativa dentro de las obligaciones de los contribuyentes hacia el fisco.

#### **Consideraciones para la adopción. Inicio del Arbitraje**

1. “Un procedimiento de arbitraje surge ante la necesidad de cumplir con lo estipulado en una cláusula arbitral o convenio arbitral, el cual estará suscrito en un contrato determinado, en el que los interesados decidieron ceder sus potestas a un árbitro o árbitros, con el propósito de que éstos resuelvan el conflicto. Existen dos posibilidades: que exista la cláusula o el convenio desde el inicio de la relación contractual o que las partes se pongan de acuerdo y decidan iniciar un procedimiento arbitral” (Gorjón Gómez & Steele, 2012).

Como la obligación hacendaria es de manera objetiva debido a que el Estado es el sujeto activo en la relación jurídica como no lo manifiestan los autores que el arbitraje debe estipularse en una cláusula denominada arbitral o bien en su modalidad de convenio arbitral para dirimir las controversias que se susciten en la firma de ese contrato, pero en lo que respecta a nuestra figura de estudio los acuerdos conclusivos según los Lineamientos que Regulan el Procedimiento para la Adopción de Acuerdos Conclusivos ante la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente únicamente pueden ser solicitados en una fase procedimental específica y es cuando el contribuyente tiene el acto de molestia dentro de las facultades de comprobación de la autoridad fiscal como lo son la visita domiciliaria, revisión de gabinete o revisión electrónica.

Si bien observamos los Lineamientos que Regulan el Procedimiento para la Adopción de Acuerdos Conclusivos ante la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente no nos presenta una directriz concreta o en específica que Método Alternativo de Solución de Conflictos establece es decir, al estudiar los Lineamientos es menester observar y dilucidar el espíritu del legislador observando después de nuestras características antes manifestadas que podremos estar en un híbrido Mediación-Negociación con partes objetivas del Arbitraje, sin embargo el mismo, es heterocompositivo y está regido como ya se observó, pactado por las partes antes de la visita domiciliar o en el transcurso de las facultades de comprobación de la misma autoridad, pero en nuestro sistema judicial fiscal, el sistema doctrinario y el sistema legislativo-procesal no da lugar al arbitraje formal.

2. “La presentación de la demanda se realiza ante la secretaria de la institución, conforme al reglamento de ésta. Por lo regular la demanda deberá contener información descriptiva, como la naturaleza y circunstancias de la reclamación” (Gorjón Gómez & Steele, 2012).

De la misma manera como se regula la admisión de un arbitraje, la presentación de los acuerdos conclusivos como se ha observado, debe ser únicamente implementada a consideración del contribuyente y en la fase procedimental que establecen los Lineamientos que Regulan el Procedimiento para la Adopción de Acuerdos Conclusivos ante la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente. Parte que se puede considerar que la mediación como se viene comentando por algunos estudiosos de los acuerdos conclusivos podíamos manifestarlo que sería dentro de la gama de la mediación atípica toda vez que esta se lleva a cabo por una regulación específica procedimental ya sea con sus lineamientos propios o bien por sus leyes específicas como los son los acuerdos conclusivos, pero dentro de nuestro estudio podemos decir que la mediación atípica si bien es cierto de la especificaciones de su desarrollo, podemos encontrarnos con un entorno más formal como lo es el arbitraje, respetando la esencia procedimental es decir, podremos decir que es los acuerdos conclusivos se sustanciarán en base una reglamentación, tiempos procesales determinados y en base a consideraciones jurídicas de hecho o de derecho que el contribuyente desee contravenir o ratificar.

3. “Si antes del procedimiento arbitral una de las partes no quiere acudir al procedimiento de arbitraje o simplemente no desea resolver el conflicto por esta vía, la parte demandante podrá solicitar la aplicación de medidas cautelares a cualquier autoridad judicial” (Gorjón Gómez & Steele, 2012).

Esta características la observamos intensamente en los MASC tanto la mediación, conciliación y el arbitraje su máxima expresiva es la voluntariedad, sin ella prácticamente el conflicto no podrá ser resuelto. Ahora bien, dentro de los acuerdos conclusivos como

hemos observado no puede existir una clausula o convenio arbitral por ello, no se pueden tomar medidas cautelares para los efectos de contrarrestar el conflicto emanado de la voluntad de las partes. La autoridad hacendaria le manifiesta a los contribuyentes los derechos que estos tienen en sus facultades de comprobación, pero el formalismo dicho dependerá toda vez de la voluntariedad que constriñe a los contribuyentes, el acuerdo conclusivo no puede ser excitado por la autoridad debido a que la acción coercitiva y coactiva de su interés no está dentro de su esfera jurídica, entonces vemos que dentro de las características del arbitraje formal, en esta relación, los acuerdos conclusivos no pueden ser afectados por cosas externas que no estén regidas antes de las facultades de comprobación de la autoridad, porque estas, están intactas, sin requerir de antemano medidas cautelares en un método alterno, cosa que en un ligio fiscal o al interponer un recurso se debe de garantizar el crédito fiscal como medida cautelar.

4. “La institución que administra el arbitraje recibirá la demanda, conforme a los elementos antes señalados, a menos que el reglamento estipule otra cosa. La institución tendrá que acusar de recibido y fijará un costo específico para dar inicio al procedimiento, con el fin de subsanar los gastos iniciales hasta que acuda la otra parte. Si ambas partes se presentan, se dividirán los gastos fijando los costos desde un inicio. Hay quienes establecen los costos definitivos hasta la elaboración del acta de misión. La parte demandante tendrá que anexar copias suficientes para que la institución pueda notificarlas” (Gorjón Gómez & Steele, 2012).

En México por ejemplo, el arbitraje puede ser gratuito en instituciones administrativas como la Procuraduría de la Defensa del Consumidor, la Procuraduría de la Defensa de los Servicios del Sistema Financiero, o la Comisión Nacional Medica por especificar, con respecto a los acuerdos conclusivos la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente al recibir la petición del sujeto pasivo de la relación jurídico fiscal es gratuito y si efectivamente con relación a las disposiciones del artículo 3º de los Lineamientos que Regulan el Procedimiento para la Adopción de Acuerdos Conclusivos ante la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente nos otorga que debe de llevar el escrito inicial de petición, dando un acuse de recibido y si está a su consideración reúne los requisitos esenciales y elementos de forma y fondo procederá a notificar a la autoridad hacendaria para verificar si este opta o no a sujetarse a la justicia alternativa.

5. “La fecha en que la secretaria recibe la demanda puede considerarse como la fecha oficial de inicio del arbitraje, aunque esto varía según el reglamento de la institución” (Gorjón Gómez & Steele, 2012).

No podemos decir claramente si el acuerdo conclusivo una vez interpuesto por el contribuyente sea el comienzo efectivo de la iniciación de la justicia alternativa toda vez

que para poder solicitar la adopción del Acuerdo Conclusivo, es necesario que la autoridad revisora haya consignado alguna calificación sobre hechos u omisiones, dentro de aquél procedimiento, que pueda entrañar incumplimiento de las disposiciones fiscales. Por consiguiente y hablando formalmente el procedimiento si da inicio con la solicitud efectiva del contribuyente siempre y cuando se encuentre específicamente en el rubro del artículo 4 de los Lineamientos que Regulan el Procedimiento para la Adopción de Acuerdos Conclusivos ante la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente.

6. “La institución deberá enviar a la brevedad posible una copia de la demanda, así como los anexos que la parte demandante haya remitido a la Corte, haciendo constar fehacientemente la recepción de la misma, circunstanciando fecha y lugar” (Gorjón Gómez & Steele, 2012).

En este contexto el artículo 5 de los Lineamientos que Regulan el Procedimiento para la Adopción de Acuerdos Conclusivos ante la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente manifiestan claramente que en un plazo máximo de 3 días hábiles procederá a admitirla y si esta petición del contribuyente esta sujeta a los lineamientos, solicitará a la autoridad hacendaria para que en 20 días hábiles la misma de contestación si se sujeta o no al acuerdo conclusivo. Podemos decir que efectivamente el uso de la justicia alternativa a carrea beneficios procesales entre ellos la economía procesal, definitivamente acorta el tiempo de contestación, se trata de evitar una dilación de un litigio y sobre todo se busca el equilibrio igualitario de poderes bajo la representatividad de la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente como ombudsman del contribuyente.

7. “Una vez recibida la demanda se procederá a darle contestación. Puede suceder que la parte demandada no acuda al procedimiento. Sea porque fue mal notificada (lo cual podría generar a futuro una nulidad del laudo o la denegación de su ejecución cuando es un laudo internacional) o que se trate de una rebeldía estratégica o táctica. En este último caso el árbitro deberá tener sumo cuidado en las actuaciones, ya que desde el inicio se sabrá que habrá oposición a la ejecución del laudo” (Gorjón Gómez & Steele, 2012).

Dentro de la sustanciación de los acuerdos conclusivos como se trata de una notificación formal especifica de autoridad a autoridad y ellos contando con una intranet y/o una notificación de carácter tradicional se llevaría a cabo directamente en las oficinas de la autoridad que haya excitado sus facultades de comprobación por conducto de su representatividad jurídica, así mismo como prevé los autores que el arbitraje puede ser nulificado o que la autoridad genere un acto de rebeldía estratégica o táctica para ello, la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente es un tercero imparcial y otorgador del equilibrio procesal ante la misma para evitarse esas prácticas desleales, para ello dentro de sus facultades la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente podrá oponerse a la



postura de la autoridad fiscal otorgándole una sanción administrativa por las faltas cometidas.

### **De la contestación de la demanda**

1. “Una vez recibida la demanda habrá un periodo determinado para darle contestación, el cual varía en razón del reglamento” (Gorjón Gómez & Steele, 2012).

Efectivamente toda disputa el conflictuado tiene el derecho a ser escuchado y vencido en juicio, aunque esta máxima es meramente jurídica, también se traduce directamente al uso y costumbre de la justicia alternativa, ya dijimos anteriormente que la autoridad hacendaria tiene 20 días hábiles para dar contestación a la petición del contribuyente, manifestando como lo dicta los cánones de la materia jurídica-fiscal fundamentar y motivar a detalle por qué si acepta o por qué no acepta la voluntariedad del contribuyente, si bien es cierto que los acuerdos conclusivos han venido a irrumpir a un sistema judicial ortodoxo, es menester mencionar que la política publica manifestada en la reforma integral de diciembre del 2013 en donde se incorpora esta figura extra-procesal alternativa ha sido bien vista por contadores, abogados y especialistas en la materia para que la perspectiva negativa del contribuyente se modifique positivamente con el buen funcionamiento de los acuerdos conclusivos y la buena fe de la autoridad hacendaria.

2. “Existe la eventualidad de que la parte demandada formule una demanda de reconvencción” (Gorjón Gómez & Steele, 2012).

Dentro de los acuerdos conclusivos no existe una etapa procedimental como tal para los efectos de reconvencción, la autoridad hacendaria solo tiene el derecho de adherirse o no a la petición voluntaria del contribuyente. Observamos pues que el arbitraje cuando es un medio alternativo heterocompositivo la dinámica del desahogo del mismo es la similitud de un juicio, observamos que la materia contributiva es rígida y de aplicación estricta, así pues que, los legisladores le dieron el espíritu más bondadoso al método alterno de los acuerdos conclusivos, siendo hasta el momento que los mismo especialistas de la materia fiscal y la misma Procuraduría de la Defensa del Contribuyente manifiestan que es más objetiva la comparación a una mediación, sin embargo nos encontramos en el supuesto básico de una homologación ecléctica de una negociación, la voluntariedad específica de la mediación, de la directriz de la conciliación y del supuesto formal del arbitraje.

3. “En caso de que la demandada oponga la reconvencción, ésta deberá realizarse al momento de la contestación, la cual será notificada por la institución a la otra parte” (Gorjón Gómez & Steele, 2012).

Ya observamos la postura de la reconvención dentro de los acuerdos conclusivos, si bien es cierto que dentro de la mediación, conciliación no existe una fase denominada reconvención, la autoridad hacendaria debe de dar contestación y como se mencionó en supra líneas, debe de manifestar la fundamentación y motivación de si acepta o no la petición del contribuyente, manifestando y ratificando la postura de buena fe de los acuerdos conclusivos, manifestando que la buena fe en la materia contributiva es un elemento externo que deberá ser estudiado dentro de otra concepción cualitativa, debido a que la buena fe puede ser un principio con diferentes acepciones y directrices, pero esto se verá reflejado conforme se vayan asentando la justicia alternativa en México

### **Del nombramiento o designación del tribunal arbitral.**

1. “El nombramiento puede surgir desde el momento en que se inicia el procedimiento arbitral, sea porque las partes acudieron juntas a la institución O porque acudieron por separado y nombraron a sus árbitros en la demanda de arbitraje y en la contestación de la misma” (Gorjón Gómez & Steele, 2012).

En este apartado del arbitraje existe un nombramiento formal de elección de árbitros pero, dentro de los acuerdos conclusivos quien desarrolla las etapas procedimental de la justicia alternativa en materia contributiva en México es la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente quien fungirá como ombudsman y mediador-negociador dentro de esta estructura ya antes comentada.

2. “Como se señaló en el párrafo anterior, cuando las partes no se pongan de acuerdo, la institución que administra el procedimiento arbitral podrá nombrar al árbitro, o a más de uno de ellos, según su reglamento” (Gorjón Gómez & Steele, 2012).

En los acuerdos conclusivos ni las facultades sustantivas de la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente y mayor aun dentro del Código Fiscal de la Federación da lugar a solicitar que cierto servidor público actúe como tal es decir, como árbitro, dentro del espíritu de esta misma disposición no manifiesta que es en si la figura –el servidor público– si es un mediador, si es un conciliador o si es un árbitro, y aunado a esto quien certifica y acredita a estos elementos para fungir y actuar con tal carácter.

3. “Existe la posibilidad de que una de las partes recuse a alguno de los árbitros. Por lo general, la principal causa de esto ha sido que se le pierda confianza por la posibilidad de que dicho árbitro pueda actuar de manera parcial. Las circunstancias por las que se puede recusar a un árbitro son las mismas por las que se puede recusar a un juez. Si esto ocurre, será sustituido, sea de común acuerdo o por intervención de la institución según su reglamento. Las causas o motivos de la sustitución de un árbitro no son sólo por

recusación, sino también por muerte o por voluntad de uno de ellos” (Gorjón Gómez & Steele, 2012).

En los acuerdos conclusivos no existe la figura de la recusación de árbitro, mediador o conciliador, toda vez que es un elemento imparcial y tercero ajeno al conflicto, para esta característica y por la naturaleza de la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente le otorga una certeza jurídica al conflicto hacendario. Esta característica esencial del arbitraje es posible debido a la cláusula compromisoria pactada por los contratantes, sin embargo por la voluntariedad específica quien ejerce el derecho de incentivar el acuerdo conclusivo o no es potestativa del contribuyente.

### **De la acta de misión**

“El acta de misión es una modalidad implantada por la CCI y no debemos de considerarla una mera modalidad o un requisito, sino un aporte de esta institución a otros reglamentos en el ámbito internacional. En el acta de misión se esclarecen las posibles dudas y puntos por tratar durante el arbitraje, se pueden subsanar errores de las llamadas cláusulas patológicas y permite al tribunal establecer una estructura y una organización relacionada con el curso del procedimiento. El contenido del acta de misión es el siguiente:

- a) Nombre completo de las partes y calidad en la que intervienen.
- b) Dirección de las partes donde se podrán efectuar válidamente las notificaciones o comunicaciones durante el arbitraje.
- c) Una exposición sumaria de las pretensiones de las partes y de sus peticiones y en la medida de lo posible, la indicación de cualesquiera sumas reclamadas por vía de demanda principal o reconvencional.
- d) Una lista de los puntos litigiosos por resolver.
- e) Nombres y apellidos completos, calidad y dirección de los árbitros.
- f) Sede del arbitraje.
- g) Precisiones en relación con las normas aplicables al procedimiento y, si fuera el caso. Las menciones de los poderes conferidos al tribunal arbitral para actuar como amigable componedor o para decidir ex aequo et bono” (Gorjón Gómez & Steele, 2012).

Si bien es cierto que no existe una acta de misión específica e igualitaria a la del acuerdo conclusivo, esta al observar las características de procesabilidad, la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente genera una acta de incentivación del acuerdo conclusivo que

posteriormente será notificada a la autoridad que se le reclama el acto, con esto, la autoridad tiene el derecho a sujetarse o no a la peticitación hecha por el contribuyente, una vez contestado la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente contesta con su acta de admisión formal o bien acta de aplicabilidad por los motivos manifestado fundados y motivados por la autoridad, por la cual la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente puede observar incongruencias y así solicitar una nueva replica por respeto y cuidado a los derechos humanos de los contribuyentes.

El acta de misión se redacta previamente conforme a los documentos que la institución ha entregado a los árbitros o en presencia de ellos.

2. “El acta de misión deberá ser firmada por todas las partes. Incluyendo los árbitros. Puede darse el caso de que una de ellas no quiera firmar. Lo cual deberá razonarse en dicha acta. Una vez que está formalizada, no se aceptarán más demandas a menos que el tribunal así lo determine excepcionalmente.

3. En el mismo sentido se preparara un calendario provisional de la actuación del procedimiento arbitral, procurando ser lo más asertivo posible, ya que puede surgir algún inconveniente y algún término podría verse desfasado, de modo que los árbitros deberán enterar a las partes y éstas mostrar su acuerdo. La preparación de este calendario es importante, ya que permitirá llevar a buen término el arbitraje en razón del tiempo establecido por el reglamento elegido. Por lo regular se consulta a las partes y finalmente se notifica a la institución administradora del procedimiento acerca de las modificaciones. Ya que ella es la que auxilia durante el procedimiento en lo que se refiere a la instrucción de la causa” (Gorjón Gómez & Steele, 2012).

Al recibir la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente la petición del contribuyente esta observa las características esenciales de la procedibilidad del acuerdo, observando esto la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente agendará para plazo hábil la notificación que se le deberá hacer a la autoridad requisitada, esta tiene un plazo específico al contestar si acepta o no los términos asentados en la peticitación del contribuyente, la autoridad tiene 3 vías, a. aceptación sin objeción a la petición del contribuyente b. aceptación con modificación y c. no la aceptación del acuerdo conclusivo una vez teniendo la respuesta de la autoridad, observará detenidamente la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente su contestación de la autoridad si está ajustada a las peticiones del contribuyente, sino lo está y es violatorio a algún derecho del contribuyente para manifestar y notificarle que modifique por encontrarse violatorio a alguna disposición y si en negativa contesta, ejerciendo sus facultades la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente le otorga un término perentorio a fin de que la autoridad manifieste si ratifica su postura o no. Cabe mencionar que si estamos en el ejercicio

voluntario de la justicia alternativa es menester que la autoridad sea flexible al momento de la policitud del contribuyente, obviando razones que esta se encuentre legalmente fundada y motivada con las pruebas pertinentes del mismo. Con respecto a esta situación debemos de observar a lo largo ya de estos dos años cuál ha sido la aceptación y el uso de los acuerdos conclusivos y en qué sentido se ha venido generando la adaptación a la justicia alternativa por parte de autoridades y contribuyentes.

### **Instrucción de la causa**

b) Que el tribunal solicite a las partes en cualquier momento que aporten pruebas adicionales.

“Cada parte asume la carga de la prueba o de los hechos en que se basa para fundar sus acciones de defensa, proponiendo cualquier medio de prueba que considere pertinente. El tribunal practicará a instancia de alguna parte o por oficio las pruebas que estime pertinentes y admisibles en derecho, siempre en presencia de las partes” (Gorjón Gómez & Steele, 2012).

2. “Los árbitros podrán oír a las partes contradictoriamente, con el fin de exponer sobre algún tópico que consideren importante, alguna cuestión específica sobre el motivo del conflicto, pero también pueden oír a terceras personas que podrían ayudar a esclarecer el conflicto. Estas audiencias son por solicitud de las partes o sólo por petición de alguna de ellas; de igual forma, las audiencias podrán efectuarse de oficio porque así lo decidieron los árbitros, requiriendo a ambas o sólo a alguna de ellas. Empero, es importante señalar que se tendrá que notificar a las partes para que se encuentren presentes. Si una de ellas no se encontrara, el tribunal arbitral deberá verificar que fue debidamente notificada” (Gorjón Gómez & Steele, 2012).

3. “El tribunal arbitral escuchará testigos. Para ello se establece un calendario considerando en primer lugar el acta de misión, se definirá el nombre y domicilio de los testigos. El tribunal determinará la forma en que serán interrogados, pudiendo presentar éstos sus declaraciones por escrito y debidamente firmadas. Lo mismo sucederá para el caso de que se necesite la presencia de un perito: se realizará previa consulta con las partes y se definirá su misión y sus dictámenes. Las partes tendrán la oportunidad de interrogar personalmente a los peritos. En este momento el tribunal podrá requerir a las partes que aporten pruebas adicionales” (Gorjón Gómez & Steele, 2012).

La esencia de los acuerdos conclusivos radica al momento de la solicitud el contribuyente aporta las pruebas claras, suficientes, fundamentadas, motivadas y bastantes para que acrediten la fiabilidad de la petición de su inscrito inicial. Esto es debido a que el contribuyente tiene la carga de la prueba como sujeto pasivo de la relación conflictual,

para esto dentro de la sustanciación de los acuerdos conclusivos no existe un término específico y claro para la determinación y presentación de pruebas supervinientes en caso de existirlas, un término específico y positivo que se establece en el uso de la justicia alternativa en este caso, son las mesas de trabajo en donde será el termino oportuno y necesario para desvirtuar algunos hechos controvertidos y darle el sentido claro y específico que se le dio al tratar de implementar la interpretación jurídica y de hecho al caso en concreto, con el fin de dilucidarle a la autoridad la postura específica, observamos pues que no existe un término específico como en el arbitraje formal o la justicia tradicional, porque si no esto lo haría dilatorio ex profesamente.

### **Audiencias**

1. “Las audiencias deberán estar establecidas en el calendario, señalando claramente el lugar, día y hora. En caso de que no estuvieran previstas en el calendario en atención a una circunstancia no considerada, deberán ser notificadas con el tiempo suficiente. De igual modo, si las audiencias ya estaban establecidas y surge un motivo conveniente para realizar un cambio, éste deberá notificarse a las partes, previa autorización del tribunal” (Gorjón Gómez & Steele, 2012).
2. “Las audiencias deberán deshogarse en presencia de las partes; en caso de que alguna de ellas no se encuentre presente, el árbitro, o los árbitros, deberá cerciorarse de que fue debidamente notificada, ya que esto podría motivar una impugnación o una nulidad futura. En caso de que haya sido debidamente notificada, la audiencia se podrá celebrar en ausencia de una de las partes, sin la preocupación de un conflicto futuro” (Gorjón Gómez & Steele, 2012).
3. “Es responsabilidad del árbitro o de los árbitros conducir las audiencias para garantizar los principios de audiencia y contradicción en forma equitativa, ya que si es tendencioso por favorecer a alguna de las partes, habría elementos para anular el laudo. Las partes podrán comparecer de forma personal al ser ellas las directamente responsables. De igual forma, podrán acompañarse de asesores. Deberá invitarse a la otra parte para que también lo haga para que no haya motivo a que en un futuro se piense que se favoreció a la otra parte alegando que ésta se encontraba sola. Las partes también podrán comparecer por medio de un representante; en este caso el tribunal arbitral deberá verificar fehacientemente que tal individuo tiene la personalidad para comparecer en representación, aplicando la *lex societatis* o la *lex personae* dependiendo de la persona a la que representa” (Gorjón Gómez & Steele, 2012).

Los acuerdos conclusivos no cuentan con audiencias formales, la sustanciación y el desahogo de las mismas se establecen por escrito, de manera tradicional, sin embargo, los

lineamientos que regulan los acuerdos conclusivos establecen que de encontrarse un supuesto ambiguo entre las partes podrán optar por establecer mesas de trabajo en donde la comunicación asertiva, la flexibilidad y la voluntariedad formarán un eje importante para dirimir el conflicto. Una de las cuestiones elementales y esenciales dentro de los acuerdos conclusivos es que en definitiva el contribuyente debe estar asesorado por experto, ya sea abogado o contador de su confianza, debido al uso de tecnicismos establecidos en la materia es menester que el contribuyente cuente con ese respaldo.

### **Cierre de instrucción**

1. “Una vez agotadas las etapas definidas dentro del calendario, el tribunal declarará el cierre de instrucción, verificando que las partes tuvieron el tiempo y las oportunidades suficientes en igualdad de condiciones para alegar, presentar pruebas y, en su caso, presentar peritos. Una vez hecho esto, el tribunal no aceptará prueba o alegato alguno. Puede surgir la excepción de que después de lo anterior queda asentado en actas, una parte solicite al tribunal que acepte de forma excepcional alguna prueba; de ser factible y autorizado, se correrá traslado a la parte contraria para que alegue lo que a su derecho corresponda. Estas excepciones no deberán afectar los términos establecidos para dictar el laudo conforme al reglamento al que se hayan sometido las partes” (Gorjón Gómez & Steele, 2012).

2. “El tribunal notificará a las partes la fecha aproximada en que dictará el laudo, o en su defecto, a la secretaria de la institución administradora; esto dependerá del reglamento” (Gorjón Gómez & Steele, 2012).

La etapa formal de cierre de instrucción no es compatible con los acuerdos conclusivos debido a que Lineamientos que regulan el procedimiento para la adopción de acuerdos conclusivos ante la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente son muy claros en su procedimiento, en un aspecto comparativo el cierre de instrucción se entablaría cuando la autoridad hacendaria manifiesta su postura, como ya se había comentado en supra líneas puede ser en aceptación, aceptación con modificación o la no aceptación, con esto, la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente, dentro de sus facultades, genera un cierre de instrucción sino es formal como en el arbitraje, si en el aspecto de concluir la etapa de presentación del acuerdo, desahogo de las probanzas y en final la notificación del cierre de la etapa antes manifestada.

### **Del laudo**

1. “El laudo tendrá que dictarse conforme a lo determinado en el acta de misión o, de no haberla, conforme a lo acordado por las partes y los árbitros al inicio del arbitraje. Deberá emitirse en un plazo que no supere lo establecido en el reglamento, el cual podrá correr a

partir del momento en que se formalizó el arbitraje, desde el momento en que se elaboró y fue firmada el acta de misión, o a partir de la fecha de sustitución de alguno de los árbitros. Estas tres hipótesis pueden variar en atención a los reglamentos o, tratándose de un procedimiento ad hoc, a lo que dispongan las partes. Si el tribunal lo considera necesario por el tipo de conflicto, el plazo para dictar el laudo se puede prorrogar, ya sea por determinación específica de ellos mismos, por acuerdo de las partes o por autorización de la institución administradora” (Gorjón Gómez & Steele, 2012).

Es muy importante que el laudo se dicte en los plazos conforme a las reglas anteriores, ya que algunos reglamentos prevén la posibilidad de dejar sin efecto el convenio arbitral y dar paso a la vía judicial sin conflictos de competencia.

2. Para que el tribunal se pronuncie y dicte el laudo surgen tres posibilidades:

a) “Que las partes dicten el laudo, lo cual significa que se han puesto de acuerdo en el transcurso del procedimiento y han determinado llegar a un arreglo; ante esta situación las partes tendrán que solicitarlo y los árbitros lo aceptarán, dejando constancia específica al momento de motivar el laudo. Como condición para que tenga efectos lo anterior, el acuerdo tendrá que celebrarse después de que se formalizó el procedimiento

b) El laudo es dictado por mayoría de los árbitros cuando haya tres o más árbitros, o por unanimidad. El papel que desempeña el presidente especial, ya que él dirimirá un posible empate entre los otros árbitros.

c) Cuando no exista consenso y no haya un acuerdo mayoritario, el responsable de dictarlo será el presidente. Si se trata de un laudo internacional, se recomienda que sea redactado por el árbitro que tenga más conocimiento o esté más familiarizado con la *lex fori* del país de ejecución, en atención a las posibles modalidades y requisitos que puedan surgir al momento de una ejecución forzosa, garantizando con ello una exitosa ejecución. Dos opciones más surgen en razón del procedimiento de conformación de un laudo: que se dicten laudos parciales o que el laudo sea previamente sancionado por la institución.

3. El laudo deberá ser motivado, es decir, tendrán que justificarse las acciones y momentos 'del procedimiento, más aún si fue un laudo dictado conforme a derecho” (Gorjón Gómez & Steele, 2012).

“Lo anterior podría resultar ilógico, ya que en el caso de una ejecución forzosa el juez no puede conocer el fondo del asunto, sin embargo, la motivación es cuestión de orden público en algunos países. El laudo deberá estar por escrito y expresará al menos las circunstancias personales de los árbitros y de las partes, la o las cuestiones sometidas al arbitraje, una sucinta relación de las pruebas, las alegaciones de las partes, el resultado de



los dictámenes periciales si se ofreció la prueba pericial y, por último, la decisión de los árbitros y su fecha. El lugar y la fecha son muy importantes, ya que el lugar del laudo determina su nacionalidad y la fecha los plazos para el caso de una posible solicitud de nulidad. El laudo será firmado por el o los árbitros. En caso de que algún árbitro disienta con el contenido del laudo, deberá señalarlo; si alguno no firmó y no lo razonó, se considerará que está de acuerdo con la forma y el contenido y se adhiere a los demás. Algunos reglamentos prevén que antes de dictarse definitivamente el laudo éste sea revisado por la institución, como sucede con la CCI, con el fin de garantizar la forma y la fuerza del laudo” (Gorjón Gómez & Steele, 2012).

Unas de las cuestiones que consideramos formales en los acuerdos conclusivos es precisamente la fundamentación y motivación de los hechos controvertidos, si bien es cierto que estamos frente al desahogo de la justicia alternativa, los acuerdos conclusivos probablemente por la complejidad de la materia fiscal-administrativa y por la importancia que representa la fincación de un crédito fiscal, presupone la sustanciación por escrito, dejándose todo lo actuado resguardado en poder de la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente, si observamos el desenvolvimiento las pretensiones se hacen desde el comienzo de la incentivación del acuerdo conclusivo y la autoridad manifiesta si se adhiere o no a la petición, con ello ya observamos que no existe una Litis o confrontación que llevar, si bien es cierto que el contribuyente y la autoridad presentan pruebas para ratificar o desvirtuar algún hecho controvertido estamos hablando de un procedimiento flexible en donde la buena fe impera desde la concepción de la voluntariedad, por obvias razones el contribuyente no se sentara a mentir o modificar alguna prueba para el hecho de dilatar el procedimiento y ganar tiempo para la justicia ordinaria en ningún aspecto, porque existe penalidades para ello.

En conclusión el arbitraje formal compagina con alguna característica del acuerdo conclusivo con respecto a la presentación en tiempo y forma de las probanzas, sin embargo consideramos que el arbitraje no compagina o no es equiparable en el desahogo del procedimiento efectivo con el acuerdo conclusivo, debido a que el arbitraje es ortodoxo en contraposición a la flexibilidad y el acuerdo conclusivo es flexible en contraposición a la rigidez formal del arbitraje, una de las principales características que observamos es que Procuraduría de la Defensa del Contribuyente es un tercero ajeno que recibe la petición del contribuyente, verifica los elementos de convicción y de admisión, si esta se acredita, notifica a la autoridad para que esta conteste si acepta, si acepta con modificación o no acepta, con esto la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente al ver los supuesto mediante sus facultades sustantivas observa el comportamiento si es positivo modifica o ratifica las posturas y sanciona con la ratificación de firmas para agotar el conflicto si es negativo solamente se adentra a observar la disertación que hace la

autoridad y esta verifica si es compatible equiparable a la violación procedimental a derechos humanos del contribuyente, cosa que no se observa dentro del aspecto del arbitraje, solo se dedica a dirimir la controversia por las probanzas presentadas por los participantes sin entrar a detalle de las violaciones procedimentales o no, debido a que las partes tiene sus recursos correspondientes ante las autoridades judiciales que puedan adherirse a la competencia de dicho caso.

Los acuerdos conclusivos son un método alternativo que contiene características dichas de la mediación misma, con un poco de directriz de la conciliación en el aspecto de hacerle ver a la autoridad que si ratifica su postura y las negativas que conlleva esto y en el aspecto formal y ortodoxo del arbitraje podemos manifestar únicamente el desahogo de las probanzas y la ratificación de las pretensiones hechas por los comparecientes.

Para esto puede verse la siguiente tabla para observar la directriz que toman las características, principio y formalidades de los métodos alternos de solución de conflictos en base comparativo con el acuerdo conclusivo.

Tabla 4. Análisis de las características, naturaleza y principios de la negociación, mediación, conciliación y arbitraje con respecto a los acuerdos conclusivos.

MASC	Características	Naturaleza	Principios
Negociación	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Busca un beneficio mutuo dentro de un clima de confianza y objetividad</li> <li>b. Incumbe a toda la sociedad (no es limitativa en cuanto a personas o materias).</li> <li>c. Es una actividad competitiva.</li> <li>d. La negociación es la base de la mediación-conciliación</li> <li>e. Sus técnicas varían según el sistema usado (Gorjón Gómez &amp; Steele, Métodos alternativos de solución de conflictos., 2012)</li> </ul>	<p>La negociación es un proceso durante el cual dos o más partes con un problema en común, mediante el empleo de técnicas diversas de comunicación, buscan obtener un resultado o solución que satisfaga de una manera razonable y justa sus objetivos, intereses, necesidades y aspiraciones (Colaíacovo, 1998).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Principio de Intereses</li> <li>b. Principio de Alternancia</li> <li>c. Principio del Criterio Legítimo</li> <li>d. Principio de Compromiso</li> <li>e. Principio de Comunicación</li> <li>d. Principio de Relación (SerGerente, 2016)</li> </ul>
Mediación	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Las partes son guiadas por un tercero. Las partes solucionan solas el conflicto.</li> <li>b. Las partes tienen una intervención conjunta con el tercero.</li> <li>c. El tercero debe ser un experto en la materia.</li> <li>d. Satisface intereses particulares y no públicos (las partes son privadas).</li> <li>e. No existe un proceso predeterminado.</li> <li>f. El proceso termina en el momento en que lo dispongan las partes.</li> <li>g. No es vinculante.</li> <li>h. No hay ganador ni perdedor.</li> <li>i. Las partes designan el lugar del proceso y el idioma.</li> <li>j. Es un método rápido y económico.</li> <li>k. El cumplimiento de los resultados de la negociación es voluntario (Gorjón Gómez &amp; Steele, Métodos alternativos de solución de conflictos., 2012)</li> <li>l. Resolución mediante el acuerdo de las partes, con o sin ayuda del mediador</li> <li>m. La decisión del conflicto es consensuado por ambas partes</li> <li>n. Economía procesal</li> </ul>	<p>La mediación es, el proceso mediante el cual los participantes con la asistencia de una persona o personas naturales aíslan sistemáticamente los problemas en disputa con el objeto de encontrar opciones, considerar alternativas y llegar a un acuerdo mutuo que se ajuste a sus necesidades (Folber &amp; Taylor, 1996)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Principio de Voluntariedad</li> <li>b. Principio de Neutralidad e Imparcialidad</li> <li>c. Principio de Confidencialidad</li> <li>d. Principio de la Multidisciplinariedad</li> <li>e. Principio de Equidad</li> <li>f. Principio de Flexibilidad</li> <li>g. Principio de Legalidad</li> <li>h. Principio de Honestidad (ABA, 2002)</li> <li>i. Principio de Cooperatividad y Creatividad (Gorjón Gómez &amp; Steele, Métodos alternativos de solución de conflictos., 2012)</li> </ul>

	(Ordellin & Vega, 2012)		
Conciliación	<p>a. El tercero propone la solución y persuade a las partes.</p> <p>b. Se le considera una etapa previa al arbitraje.</p> <p>c. El tercero debe ser un experto en la materia.</p> <p>d. Se pretende la satisfacción de intereses particulares y no fines públicos</p> <p>e. Se pueden apegar a reglamentos previamente establecidos por instituciones arbitrales como la Cámara de Comercio Internacional (CCI), la Asociación Americana de Arbitraje (AAA) o la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO)</p> <p>f. El proceso termina en el momento en que lo dispongan las partes</p> <p>g. No es vinculante.</p> <p>h. El conciliador formula un informe</p> <p>i. Se designa el lugar del proceso y del idioma</p> <p>j. Es un método rápido y económico</p> <p>k. El cumplimiento del procedimiento debe ser voluntario (Gorjón Gómez &amp; Steele, Métodos alternativos de solución de conflictos., 2012)</p> <p>l. Resolución mediante el acuerdo de las partes, con ayuda del conciliador</p> <p>m. La decisión del conflicto es consensuado por ambas partes</p> <p>n. Economía procesal (Ordellin &amp; Vega, 2012)</p>	<p>La conciliación es una forma de solución de los conflictos, en virtud de la cual las partes del mismo, ante un tercero que no propone ni decide, contrastan sus respectivas pretensiones tratando de llegar a un acuerdo que elimine la posible contienda judicial. En la conciliación, los conciliadores no interpretan el derecho ni las normas, sino que le corresponde ponderar y equilibrar los intereses contrapuestos de las partes, lo que hace que sus resultados no tengan el carácter decisivo de una sentencia (Alonso, 1975).</p>	<p>a. Principio de Voluntariedad</p> <p>b. Principio de Neutralidad e Imparcialidad</p> <p>c. Principio de Confidencialidad</p> <p>d. Principio de la Multidisciplinariedad</p> <p>e. Principio de Equidad</p> <p>f. Principio de Flexibilidad</p> <p>g. Principio de Legalidad</p> <p>h. Principio de Honestidad (ABA, 2002)</p> <p>i. Principio de Cooperatividad y Creatividad (Gorjón Gómez &amp; Steele, Métodos alternativos de solución de conflictos., 2012)</p>
Arbitraje	<p>a. Heterocompositivo</p> <p>b. Proceso especialista</p> <p>c. Simplicidad e Informalidad</p> <p>d. Armoniza la relación comercial</p> <p>e. Satisfacción de intereses privados y no públicos</p> <p>f. Proceso confidencial</p> <p>g. El proceso se desarrolla conforme a derecho o en equidad</p> <p>h. Se realiza de forma institucional o ad-hoc</p> <p>i. Se equipara a la sentencia judicial.</p> <p>j. Los árbitros son expertos en la materia</p> <p>k. Las partes designan el proceso y el idioma</p> <p>l. Designan el derecho aplicable al fondo del conflicto</p> <p>m. Primoriza la lex mercatoria</p> <p>n. No ocasiona consecuencias económicas-sociales</p> <p>ñ. Tiene un carácter desnacionalizado y meramente internacional</p> <p>o. Su cumplimiento es voluntario o forzoso</p> <p>p. Termina en forma de laudo o por transacción homologada como tal</p> <p>q. Otorga seguridad jurídica en relación a la mediación y la conciliación</p> <p>r. Procedimiento formal equiparable a un proceso judicial</p> <p>s. Economía procesal (Gorjón Gómez &amp; Steele, Métodos alternativos de solución de conflictos., 2012)</p>	<p>El arbitraje es un sistema de solución de conflictos en que la voluntad de las partes, se somete a la voluntad de un tercero. En el fondo del arbitraje existe un pacto o convenio entre los contendientes en el sentido de que someterán sus voluntades a la convicción y al pronunciamiento del tercero, con el compromiso de cumplir con lo que por él se decida. Por ello se dice que el arbitraje es el mecanismo que tiene por objeto la composición del conflicto por una persona u organismo cuyo laudo una vez dictado tiene que cumplirse obligatoriamente, de ahí que en el arbitraje se suple el entendimiento directo de las partes y queda reemplazado por el acuerdo entre ellas, por una decisión del conflicto que proviene de un tercero llamado árbitro (Morán, Cervantes, &amp; Peña, 2009).</p>	<p>a. Principio de Certidumbre Jurídica</p> <p>b. Principio de Especialización Arbitral</p> <p>c. Principio de Independencia e Imparcialidad</p> <p>d. Principio de Inmediatez y Rapidez procedimental</p> <p>e. Principio de Eficacia (CAM, 2009)</p>
Acuerdo Conclusivo	<p>a. Proceso especialista</p> <p>b. Rigidez procedimental y de forma</p> <p>c. Armoniza la relación entre autoridad hacendaria y</p>	<p>Los Acuerdos Conclusivos tienen como finalidad que la autoridad y el contribuyente lleguen a un acuerdo sobre hechos u</p>	<p>a. Principio de Definitividad (Rodríguez, 2001)</p> <p>b. Principio de Celeridad y Economía Procesal</p>

	<p>contribuyente</p> <p>e. Satisfacción de intereses privados y públicos. Efectiva recaudación</p> <p>f. Proceso confidencial. Resguardo del secreto fiscal y financiero</p> <p>g. El proceso se desarrolla conforme a derecho</p> <p>h. Se realiza de forma institucional siendo la PRODECON dicho organismo tutelar</p> <p>i. El acuerdo conclusivo termina con un convenio. Firmado el mismo no admite recurso legal alguno</p> <p>j. El delegado y subdelegado de la PRODECON, Autoridad Hacendaria y Representante legal son expertos en la materia</p> <p>k. El procedimiento se sustancia conforme al CFF, y a los Lineamientos que regulan el procedimiento para la adopción del acuerdo conclusivo</p> <p>l. El contribuyente sustancia el acuerdo conclusivo, manifestando su postura a un hecho o hechos vinculados en las facultades de comprobación de la autoridad. Deberá de allegar toda prueba permitida en la materia para ratificar y demostrar su postura</p> <p>m. Primoriza el respeto a las garantías y derechos humanos del contribuyente otorgando una igualdad procesal en la sustanciación del acuerdo conclusivo</p> <p>n. La materia hacendaria ocasiona consecuencias económicas-sociales que repercuten en el deterioro de hacienda pública y la desintegración económica-social del contribuyente</p> <p>ñ. Su sustanciación es conforme a las normas fiscales federales</p> <p>o. Si bien la iniciación del acuerdo conclusivo es voluntario, Su cumplimiento es forzoso para las partes</p> <p>p. Termina en forma de convenio. Prueba documental pública</p> <p>p. Termina en forma de convenio</p> <p>q. Otorga seguridad jurídica al contribuyente al verse representado por el Ombudsman Fiscal, la PRODECON, regula el acuerdo conclusivo dando equilibrio procedimental</p> <p>r. Flexible</p> <p>s. Autocompositivo/ Heterocompositivo</p>	<p>omisiones detectados por las autoridades dentro del procedimiento de comprobación, antes de la determinación de un crédito fiscal. En este procedimiento, la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente jugará un papel esencial, pues además de facilitar los acuerdos, fungirá como órgano de vigilancia para que éstos se lleven a cabo con transparencia y respeto a los derechos del contribuyente (Ladrón, Santos, &amp; Melgar, 2014).</p>	<p>(Guerrero, 2009)</p> <p>c. Principio de Inmediatez (Checa, 2010)</p> <p>d. Principio de Legalidad (Simón, 2011)</p> <p>e. Principio de Reserva de Ley (Ramírez, 2009)</p> <p>f. Principio de la indisponibilidad de la obligación tributaria (Sour, 2015)</p> <p>g. Principio de la Moralidad Administrativa (Castillo, 2013)</p>
--	---	--	--

Creación Propia

## 5.5. Teoría de los acuerdos conclusivos

Antes de iniciar nuestro capítulo escudriñando la teoría de los acuerdos conclusivos es menester hacer mención la facilidad, los beneficios y sus consecuencias del uso de los MASC desde la óptica procesal.

“Los acuerdos conclusivos pueden definirse como un auténtico medio alternativo de solución de diferendos entre fisco y contribuyente, en materia de calificación de hechos, que se aplican durante el desarrollo de una visita domiciliaria, una revisión de gabinete o en la nueva modalidad de revisión electrónica propuesta en la iniciativa de reforma en el artículo 42, fracción IX del CFF” (Uribe, 2013).

Este medio alternativo, en la teoría tributaria se conoce genéricamente como *Concordato Tributario*, es un concepto establecido por diversas legislaciones fiscales internacionales, ya sea como servicio ampliado de las propias administraciones tributarias o como competencia de los Ombudsman Tributarios quienes como defensores de los derechos de los contribuyentes tienen un rol facilitador para obtener los fines deseados.

Los acuerdos conclusivos son una forma *extra-litigio* de solucionar conflictos, a través de la negociación de las partes interesadas, con intervención directa de la PRODECON, que sustituye el acudir a un órgano jurisdiccional a través de una instancia legal para que emita una decisión unilateral, la cual se da a través de mecanismos procedimentales rígidos en una forma convencional; es decir, las partes no son pasivas (me refiero actuando pero sin poder de decisión) al accionar una instancia legal y frente a la decisión de un tercero, sino activas en el sentido que entablan una comunicación directa en el que se conciertan decisiones (emisión consensuada del acuerdo) respecto de voluntades inicialmente contrarias y disociadas, a efecto de llegar a un arreglo resolutorio que ponga fin al desacuerdo. (Bolaños, 2014)

El acuerdo conclusivo es una resolución que emite la PRODECON en base a lo determinado de común acuerdo por las partes (autoridad fiscal y contribuyente), con el fin de prevenir que la autoridad determine un crédito fiscal a cargo del contribuyente, y que éste inicie el camino largo y complejo de una defensa legal. Dicho acuerdo podrá versar sobre uno o varios de los hechos u omisiones en controversia y será definitivo en cuanto al hecho u omisión sobre el que verse, es decir que una vez adoptado por las partes, no se podrá impugnar posteriormente en juicio, de manera similar a los convenios de transacción que se conocen en materia civil (Mucenic, 2014).

Así pues para iniciar, “conviene identificar los medios que la teoría general del proceso contempla para la solución alternativa de conflictos, conocidos en la doctrina como medios alternativos de solución de conflictos (MASC) y entendidos como aquellos procesos encaminados a solucionar los conflictos entre las partes, de forma directa o a través del nombramiento de un tercero, que puede ser un mediador, conciliador o árbitro que coadyuve en la solución alterna de conflictos. Se refiere a procedimientos, distintos de la determinación judicial, las partes, por sí mismas o con ayuda de un ajeno imparcial, resuelven la controversia” (Council., 2015).

Parte de nuestra esencia en la presente investigación es encontrar el carácter formal y sistemático de los acuerdos conclusivos dentro de esta teoría general del proceso. Debido que los MASC deben de ser analizados desde la perspectiva procesal debido a la necesidad de tener organizado y reglamentado la secuencia de su uso. Y mayor aun desde la perspectiva de una figura prácticamente en cimentación como lo es nuestro tema de estudio.

El porqué de institucionalizar a los MASC dentro del derecho procesal, puede ser por sus características que pueden desarrollarse como un debido proceso, no con las características de este, pero si su desenvolvimiento, independientemente si estamos hablando que los MASC su característica principal es la voluntariedad, la rigidez en el

proceso judicial se institucionaliza, los MASC sin ese rigor también puede considerarse dentro de un proceso.

Esto lo podemos fundamentar porque “el derecho procesal se ocupa de la construcción y actividades de los organismos estatales encargados de impartir justicia, de las condiciones y procedimientos para la tutela y eficacia del derecho positivo, así como de las formas y aplicabilidad de los actos y hechos procesales” (Santos, 2011).

Toda secuencia o actividad generada desde la perspectiva de los MASC es necesario que se estipule la manera de observarse y de llevarse a cabo por parte de las instituciones para lograr las metas que se estipulan en su observación y uso. Por eso en el presente capítulo se estudian los acuerdos conclusivos desde el lado procedimental y el sustantivo, para verificar su sistematización, las posibles bondades de su uso o las violaciones procedimentales en favor o en contra de algún participante en esta relación.

“Todo esto es debido porque el derecho procesal es la rama de la ciencia jurídica que estudia la naturaleza, desenvolvimiento y eficacia del proceso. Así mismo es el cumulo de actos de conducta jurídica, o sea, un medio idóneo para dirimir imparcialmente, por actos de juicio de autoridad, un conflicto de intereses con relevancia jurídica” (Couture, 1993).

Otras de las razones que se pueden institucionalizar para que los MASC se consideren dentro del ámbito procesal, si bien sabemos que los MASC en su rigor principal sobre la voluntariedad en contra posición de la heterocomposición del litigio, los MASC permite llegar al acuerdo no siempre satisfactorio para las partes pero si concienzudo y siendo participe de manera directa los involucrados, acaso contrario del litigio en donde para dirimir la cosa juzgada es imperio del juez.

“En otro contexto el conflicto de intereses es un litigio y para que este se exteriorice se requieren dos características: a. el conflicto debe estar calificado por el derecho y b. y que el conflicto tenga pretensiones opuestas. Así es que sin litigio no hay proceso” (Carnelutti, 1997).

Así vemos también sobre si se pueden institucionalizar los MASC vemos que cualquiera de sus métodos establecidos existe una serie de hechos que determinan un acción u omisión y se debe de llegar a conocer la existencia de esa pretensión para poder resolver ese conflicto.

Así pues se sostiene que el carácter público del derecho procesal salta a la vista, en virtud de que la función jurisdiccional es una actividad esencial del Estado. “Así sustenta un sector, que la teoría general del proceso no se dispersa estudiando ramas del derecho público y del derecho privado, resultando inconsecuente especular sobre la existencia de un derecho procesal social promotor y subsidiario de una justicia parcial. Más con elocuencia y vigor se ha replicado con prodigalidad de razones humanistas, que dignificar

y tutelar, cuando no reivindicar, dentro del derecho procesal, la pobreza laborante, es prestigiar el derecho y ennoblecer la verdad” (Santos, 2011).

Observamos que los acuerdos conclusivos se sustancian conforme a las reglas del derecho público, por tener como rama esencial la materia contributiva. Pero es menester mencionar que el prestigio del derecho contributivo no es del todo tolerante ni prestigioso, probablemente por el actuar de las administraciones publicas encargadas de efectuar la captación del tributo.

La teoría general del proceso tiene como objetivo principal el estudio del proceso, desde el punto de vista teórico. “También comprende los principios rectores del procedimiento, que a la postre determinan la finalidad del proceso, las reglas que deben seguir al tramitarlo y a la correcta manera de interpretar y aplicar las normas procesales” (Toris, 2000).

De antemano veremos el desenvolvimiento de los acuerdos conclusivos sus principios adjetivo, sustantivos, criterios normativos e interpretaciones para el desahogo de este método alterno en beneficio del contribuyente para tener una cercanía más directa con la autoridad fiscalizadora.

De esta manera, “desde un punto de vista procedimental, los MASC son mecanismos para sustituir la decisión unilateral del órgano jurisdiccional por una decisión convencional o paccionada de tal forma que –como métodos alternativos–, pueden también considerarse, técnicas negóciales o paccionadas para resolver o evitar conflictos” (Cuadra, 2013).

Para poder observar los acuerdos conclusivos directamente en este apartado procedimental debemos verificar la técnica de la interpretación de a voluntad de la autoridad como primer principio y en segundo término la del contribuyente, debido a la consecuencia que se desea es llegar a un acuerdo que beneficie en primera persona al contribuyente en la situación de hecho o de derecho que se encuentre una vez sujetado al procedimiento.

Así mismo se debe de estudiar la fórmula de la expectativa en particular del conflicto en estudio, recordando que en la materia tributaria ninguna acción es semejante de un contribuyente a otro, por ello es importante señalar que en la etapa procedimental se vayan dejando antecedentes firmes para dar continuidad a casos similares cuando así se susciten.

Así pues que el proceso es el conjunto de las actividades del Estado y de los particulares con las que se realizan derechos de estos y de las entidades públicas, que han quedado insatisfechos por falta de actuación de la norma que derivan (Rocco, 1981).

Si bien es cierto que la justicia debe haber un actor y un demandado, la finalización de la excitación del proceso es un derecho subjetivo del actor en su momento, debido a que sin

la actuación la voluntad de la ley no puede efectuarse por sí misma -en excepción de la materia penal en sus respectivos delitos de oficio- .

“Autores como Carnelutti, de evidente posición conceptualista, dogmática y antihistoricista, nos brindan una concepción pan-logística del derecho procesal y así estudian el proceso como juicio lógico. Autores como Satta, de evidente posición empirista, antidogmática y hasta si se quiere, nihilista, nos brindan una concepción misticista del proceso, muy afín con el escepticismo autrante. Autores como Büllow, Kohler y Chiovenda a quien corresponde inaugurar el estudio del procesalismo científico, nos brindan una concepción racionalista que sirve de fundamento a los desarrollos posteriores y así conciben al proceso como una relación jurídica. Autores como Goldschmidt, de sólida preparación intelectual en las rigurosas fuentes del kantismo, nos brindan una elaboración criticista del proceso y así conciben a éste como una situación jurídica. Autores como Couture, Guasp y Briseño anhelando un finalismo, una orientación teleológica que no creían poder encontrar en las doctrinas precedentes nos brindan una concepción institucionalista del proceso. en fin, autores que navegando al descubrimiento de nuevos horizontes han creído captar en lontananza los perfiles, ya brumosos, ya más o menos nítidos de una “terra incógnita” nos han hablado de la “complezione del processo” de la dialecticidad o del proceso como juego, etc.” (Escobar, 1990).

Entonces podemos decir que la naturaleza procedimental de “los acuerdos conclusivos se rige por los principios de informalidad, flexibilidad, celeridad e inmediatez y carece de mayores formalismos. Presupone la voluntad auténtica de las partes, autoridad revisora y contribuyente, para buscar una solución consensuada y anticipada al desacuerdo sobre la calificación de hechos u omisiones que puedan entrañar incumplimiento de las disposiciones fiscales. Procedimiento no adversarial, implica necesariamente la buena fe de las partes para alcanzar un fin. Busca preservar el cumplimiento de las disposiciones jurídicas aplicables esencialmente en lo que hace a los derechos de los contribuyentes” (Soluciones, 2014).

“Diversos son los actos jurídicos realizados a lo largo del proceso de mediación y distintos también sus efectos. Así, el contrato de mediación, que firman todas las partes (mediador y mediados), sometiéndose en su virtud a los principios de la mediación, se caracteriza por ser típico (contemplado en diversas leyes autonómicas); consensual, al perfeccionarse por el sólo consentimiento de las partes que intervienen en el proceso de mediación; bilateral, ya que produce obligaciones recíprocas para las partes; oneroso, al ser recíproca, también, la contraprestación entre aquéllas, a salvo el derecho de justicia gratuita; y personalísimo, ya que el protagonismo de las partes es fundamental en el proceso. Se trata, asimismo, de un contrato en el que la forma, en principio, no es esencial; sin embargo, algunas leyes de mediación familiar dictadas por las comunidades autónomas hacen referencia expresa a la forma escrita del acta inicial (que podemos considerar como contrato de mediación), sin



que ello sea incompatible con los principios de flexibilidad y antiformalismo que rigen este proceso” (García, La mediación familiar: una aproximación normativa., 2007).

En conclusión, “la intervención de un tercero neutral para la resolución del conflicto no se agota en la mediación. El arbitraje supone el compromiso de las partes para diferir la decisión del conflicto a otra persona, con plena eficacia vinculante para su solución. El árbitro, que no el mediador, tiene la autoridad, que las partes reconocen, para obligar con su decisión sobre las cuestiones que la someten. El arbitraje, en su sustitución de la actuación judicial, opera en el área de la cultura no adversarial, pero a diferencia de la mediación, el laudo, que es su consecuencia, no establece la condicionante de las concesiones reciprocas que es propio de la transacción, sino la pura composición de la disputa mediante el pronunciamiento del tercero en lugar del juez” (Armenta & Otros, 2003).

## **Capítulo VI. La voluntariedad y la manifestación de la voluntad en los acuerdos conclusivos desde la óptica procesal**

El presente capítulo se abordará la voluntariedad como característica esencial para la adopción de la justicia alternativa. Dentro de la gama de los métodos alternos de solución de conflictos es menester observar que en la rama denominada autocompositivos la esencia es la voluntariedad y están regidos por la postura y consideración que desee acudir a la justicia alternativa a solucionar su conflicto. Así mismo se estudiará la manifestación de la voluntad esto es, desde la óptica procesal cuáles son sus alcances y obligaciones al ratificar una postura o una oferta dentro de la justicia alternativa. El presente capítulo muestra la parte esencial y medular de los acuerdos conclusivos, debido a que como ya se ha mencionado en capítulos predecesores la voluntariedad es el elemento principal que forma parte de la esencia de los métodos alternos de solución de conflictos.

### **6.1. La voluntariedad como principio rector de los acuerdos conclusivos**

Se ha observado a lo largo de nuestra tesis que el factor medular de los métodos alternos de solución de conflictos es la voluntariedad porque significa la postura de buena fe que opta una parte dentro del procedimiento con el fin de obtener un resultado positivo al conflicto en disputa. Si bien es cierto que en materia hacendaria los acuerdos conclusivos tienen por lo menos dos años de vigencia, la percepción de esta figura debe de estar posicionándose en el buen funcionamiento y en el agrado de los contribuyentes.

Por eso, “es importante este avance, que se podría ver reflejado en la actuación y capacidad de los facilitadores; con lo que se aduce, que los Mediadores, Conciliadores, Ministerios Públicos o Fiscales y Jueces, deben estar preparados, capacitados y certificados para atender una solicitud o derivación de la mejor manera; lo anterior, en pro de que no se confundan los términos que se emplean en el argot judicial o administrativo ni los principios que se persiguen en los MASC, como el de voluntariedad; por expresar algunas ventajas que se aportarían al exigírseles a todos los intervinientes una capacitación como a los especialistas, porque se hace preciso garantizar que la asesoría sea la adecuada, por ser en múltiples casos que se plantean, la primera información que podrían recibir tanto la víctima como acusado” (Hernández, Mendivil, & Hernández, 2015).

Dentro de los métodos alternos de solución de conflictos encontramos que la voluntariedad es la característica principal para acudir las desavenencias dentro del apartado de los métodos autocompositivos en contraposición a la coercitividad o al

imperativo de la acción de defenderse en un método heterocompositivo dada sus características.

Empezaremos por definir cada elemento de nuestro capítulo para entender mejor la postura que se pretende explicar. Dentro de los acuerdos conclusivos y como en todo método alterno autocompositivo es menester mencionar que la adopción se requiere la voluntariedad de las partes es decir, si la autoridad con su poder coactivo manifiesta al contribuyente que la mejor postura es que adopte el acuerdo conclusivo estaremos en oposición a la característica de la voluntariedad.

En la praxis consuetudinaria podríamos observar el comportamiento antes descrito y no nada más en el área que estamos estudiando probablemente en materia penal es donde se vea más comúnmente esta práctica de la ausencia de la voluntariedad de las partes que desean suscribir el acuerdo.

Para esto no sustenta lo siguiente:

Con respecto a la voluntariedad “ningún ciudadano estará obligado a acudir si no prima en su mente el deseo de la resolución del conflicto, esta cualidad se ha demostrado partiendo de los muchos acuerdos a los que se ha arribado y que se han cumplido, además resulta de suma importancia el protagonismo que puedan tener los mediadores” (Proenza, Oduardo, & Aguilera, 2011).

La voluntariedad es una característica de los de los métodos alternos de solución de conflictos por lo que es menester mencionar que la vinculación en caso de que esta sea obligatoria no debe de interpretarse de manera literal esa obligatoriedad, es decir la vinculación se efectúa en base a que si existe algún procedimiento judicial previo a agotar dicha instancia esta debe efectuarse, todo esto se debe porque los métodos alternos de solución de conflictos son un derecho fundamental y garantía individual del gobernado, entonces los órganos jurisdiccionales en caso de ser obligatorio su vinculación estriba en informar a las partes que existen los métodos alternos de solución de conflictos y se deben de informar para establecer si existe la voluntad de arreglar sus diferencias mediante estos métodos.

En caso en concreto con respecto a los acuerdos conclusivos su voluntariedad estriba en la manifestación de la voluntad propiamente dicha del contribuyente, se ha explicado en capítulos anteriores los términos para interponerlo, aquí nos encontramos en que este método alterno de solución de conflictos no se puede interponer en cualquier momento, tiempo o periodo que los participantes deseen, como si se puede efectuar en materia penal, civil, familiar por citar algunos.

“La voluntariedad es la característica principal de los métodos alternos de solución de conflictos, especialmente de la mediación porque no es vinculante por naturaleza. La voluntariedad de expresa en el contrato suscrito por las partes. En caso de que no exista, solo si las partes así lo decidan se perfeccionará una reunión previa al inicio del procedimiento y constara por escrito” – lo que en el argot arbitral se denomina acta de misión, que de igual manera podría denominarse en la mediación- (Gorjón & Sáenz, 2013).

Así pues en general observamos que en los métodos alternos de solución de conflictos la voluntariedad es el principio principal y regidor del mismo, es la columna vertebral de la justicia alternativa, sin esta y en ausencia de la misma los métodos alternos de solución de conflictos no tendrían la avenencia de ser un instrumento que otorgue las garantías procesales necesarias y no estarían implementados como herramientas idóneas para fomentar la cultura de paz.

Otra visión que tenemos de la voluntariedad en el aspecto arbitral es el siguiente, “la voluntariedad se deriva únicamente de la voluntad de las partes y se manifiesta al otorgar el compromiso arbitral. Anteriormente a él, no existe ninguna convención por lo que cualquier parte puede exigirlo” (Rivera, 2000).

Dentro de los acuerdos conclusivos la voluntariedad observamos que se manifiesta durante el lapso que dure la visita domiciliaria, compulsas o auditorias es decir, el contribuyente se puede sujetar únicamente durante el lapso desde el comienzo de la primer visita y se notifica la primer acta parcial hasta la finalización del diligencia y antes que se dicte la acta final. El contribuyente deberá tener cuidado en que el término que se le otorga es en ese momento procesal, una vez agotado el mismo el contribuyente no podrá gozar del derecho de acudir a la justicia alternativa como sí lo son algunas otras materias como la penal, civil o familiar.

Otra definición que tenemos con respecto a la comparación de la mediación y negociación es la siguiente, “la voluntariedad de las partes deciden acudir, permanecer o retirarse de la mediación, voluntariamente, aun cuando la mediación pueda ser obligatoria, como lo es en algunos países como Argentina y Estados Unidos (en la legislación interna de varios estados) también deciden respecto de la información que presentan; por lo que el mediador está consciente de que los mediados deben aprobar la solución propuesta, que no se ejecutará sin esta aprobación, como mecanismo de autocomposición” (Poveda, 2013).

Así podemos observar que la voluntariedad es el acto unilateral, concienzudo, sin coacción y libre de decisión para hacer o dejar de hacer lícitamente algo. Desde esta perspectiva observamos que los acuerdos conclusivos si bien es cierto que es una prerrogativa que

tiene el contribuyente debemos mencionar que no en todas las ocasiones el acuerdo conclusivo será la vía idónea para sujetarse a dicho procedimiento.

Como se comentó en capítulos anteriores probablemente por la característica de la materia contributiva que desde el primer momento que se toma en serio la realidad consuetudinaria los contribuyentes no desean tener problemas o conflictos con la autoridad hacendaria y en temas propiamente dichos la cultura cívica-contributiva es de un carácter meramente confidencial debido a que con esto está en práctica la situación financiera de la empresa y su posición económica.

Con respecto a esta situación “la voluntariedad vale decir que nadie está obligado a asistir a una mediación y, aunque ésta esté iniciada, puede interrumpirse o suspenderse cuando alguna de las partes así lo solicite. En este sentido, la continuación del procedimiento depende de que las partes sigan sesión tras sesión aceptándolo” (Franco, 2014).

Así pues los acuerdos conclusivos son regidos principalmente por la característica de la voluntariedad, no se puede visualizarse este método alternativo de solución de conflictos sin esta característica, si bien es cierto que la materia contributiva su característica es volátil, cambiante y sobre todo rígida, el espíritu del legislador dentro del paquete integral de la reforma del 2013 en materia contributiva al verse en la necesidad de que el estado no estaba recaudando lo que efectivamente se pretendía, ya sea por planeaciones fiscales, ingenierías fiscales, economías de opción, recaudación perdida por flujo de efectivo, por la informalidad, entre otras, decidieron integrar este método alternativo de solución de conflictos para generar confianza del contribuyente hacia la autoridad como primera visión y como consecuencia de ello recaudar posibles créditos fiscales incobrables por el paso del tiempo o por litigio nace esta figura innovadora para dicha materia.

En general podemos manifestar que la voluntariedad posiblemente estemos ante la principal y más notoria característica que ha difundido y popularizado la implementación de la mediación. “Su aplicación se actualiza en dos momentos distintos: primero cuando las partes en conflicto acceden libremente al procedimiento (sesión informativa), para después pasar a lo largo de todo el procedimiento a una etapa donde las partes son libres de abandonar el procedimiento en cualquier momento. Este principio no es exclusivo de la mediación. Aplica a prácticamente a todos los MASC, si acaso, con ciertas particularidades en el arbitraje” (Sánchez, 2012).

Así pues podemos encontrar que la voluntariedad tiene dos acciones: la primera surge en la cuestión mental del contribuyente y la segunda desde la óptica de sus consecuencias de la adopción formal del acuerdo conclusivo.

La voluntariedad dentro de los métodos alternos de solución de conflictos es el eje rector de la postura inicial de los acuerdos conclusivos, estos a su vez contienen diversas directrices a considerar, no nada más se requiere la voluntariedad ex profesa por parte del contribuyente, sino también la postura que tomará en su caso la autoridad hacendaria, como en todo los métodos alternos de solución de conflictos no solo debemos de observar la postura de una de la partes, los métodos alternos de solución de conflictos no son pasivos es decir, la estructura de la participación y la actividad de las partes en el conflicto debe estar presente, en caso contrario no habría materia para resolver si una no tiene el interés manifiesto de resolver sus diferencias.

Siguiendo con el contexto de la voluntariedad dentro de los acuerdos conclusivos tenemos que visualizar siempre cual es el conflicto a resolver, la postura de la autoridad no será la misma siempre con respecto a la situación de hecho o de derecho en concreto de los contribuyentes, la gama de problemáticas aunque en teoría podrían parecer lo mismo una de las características de la materia contributiva es que ningún contribuyente se encuentra en el mismo supuesto que el otro, aún y siendo la misma falta y la misma obligación a considerar, porque de esta situación, debido a que cada contribuyente tiene distintas obligaciones, posturas, acciones y giros comerciales distintos, por ello no podemos generalizar el conflicto y mucho menos en el contexto de la voluntariedad.

Para poder observar el comportamiento de los acuerdos conclusivos manifestaremos 3 posturas con respecto a la voluntariedad en 3 de los métodos alternos de solución de conflictos más utilizados que son el arbitraje, la mediación y la negociación, esto con la finalidad de observar cual es la actividad y situación que podríamos colocar a los acuerdos conclusivos en dicha denominación.

Siguiendo los lineamientos antes descritos “la doctrina existente sobre mediación entiende el principio de voluntariedad como aquel que dispone que todos cuantos intervengan en un proceso de mediación deben tener la libertad más absoluta para decidir si quieren ser o no partes de él. Esto se traduce en dos aspectos: primero, la voluntariedad para ingresar a una mediación, y segundo, la libertad para permanecer en ella o retirarse del proceso en cualquier momento de su desarrollo. Las partes, y los demás intervinientes no pueden ser obligados a transitar el proceso de mediación. La esencia de la mediación pasa por la voluntariedad, es decir, por la decisión libre de realizar una negociación asistida por un profesional mediador” (Tarud, 2013).

“El arbitraje debe ser considerado un ADR de carácter voluntario, puesto que el acceso al mismo requiere una declaración de la voluntad de las partes para someter su conflicto a dicho sistema. Esta declaración de voluntad se recoge en el denominado convenio arbitral que puede formalizarse tanto antes como después de que surja el conflicto. Sin embargo

una vez formalizado este convenio arbitral las partes no pueden desvincularse del arbitraje, salvo por acuerdo de ambos. Basta con que una de las partes desee continuar con el arbitraje para que este siga de oficio, a pesar de la iniciativa de una de las partes. Es lo que se conoce como efecto positivo del convenio arbitral. De esta forma la voluntariedad necesaria en cualquier ADR se manifiesta en el proceso arbitral exclusivamente en un momento inicial puesto que una vez realizada dicha manifestación, ambas partes se encuentran vinculadas al proceso arbitral de forma inexorable” (Blanco, 2009).

“La negociación es un proceso en el que dos o más partes con un problema o un objetivo emplean técnicas diversas de comunicación, con el fin de obtener un resultado o solución que satisfaga de manera razonable y justa sus pretensiones, intereses, necesidades o aspiraciones. La negociación se da aunque no exista un conflicto. Pero cuando se habla de mediar y conciliar. Entendiéndolas como MASC, siempre estarán presentes cuando hay un problema, ya que el conciliador o mediador lleva a las partes a lograr una negociación” (Gorjón & Steele, Métodos alternativos de solución de conflictos., 2012).

La voluntariedad dentro de la negociación la podemos observar frente a la mediación misma es decir, desde la perspectiva de las partes, “la voluntariedad se manifiesta en todas las fases del procedimiento y, por lo tanto, en principio, también en su inicio. Así, generalmente, las partes son libres de acogerse al procedimiento y, en todo caso, de desistir de él en cualquier momento y de alcanzar o no un “acuerdo de mediación”. Ciertamente, el principio de voluntariedad es inderogable con relación a la posibilidad de desistir, durante el procedimiento, y en cuanto a la no necesidad de alcanzar un acuerdo” (Ginebra & Tarabal, 2013).

Dentro del análisis de los 3 métodos alternos de solución de conflictos analizados podemos mencionar que la postura de la mediación en conjunto con la negociación observa el mismo comportamiento de la dirección de la voluntariedad de los acuerdos conclusivos en contra posición a la voluntariedad que rige dentro del compromiso arbitral, si observamos en las definiciones la voluntariedad es una característica que por la esencia de la palabra y sobre la esencia de los métodos alternos de solución de conflictos no debe de verse o estancarse en su momento procesal como un acto obligatorio, porque supone entonces la directriz de una característica rígida como un aspecto heterocompositivo, por ello el arbitraje se entiende que es un procedimiento as formal que la negociación o la misma mediación.

La voluntariedad en los acuerdos conclusivos no se ve interrumpida u obligada a someterse a dicho procedimiento de manera exclusiva es decir, si el contribuyente o la misma autoridad en su debido momento de la contestación de la petición del

contribuyente como primer paso o elemento decidí contestar la petición del mismo y si pasada la información la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente le apercibirá si desea seguir con su postura negativa o si desea someterse ya sea con los términos peticionarios del contribuyente o bien si desea someterse pero con modificación alguna sobre la pretensión.

En el segundo elemento que encontramos es a contraposición de la actividad anteriormente expuesto es decir, si en caso de que la autoridad desea establecer el acuerdo conclusivo pero el contribuyente no está de acuerdo con la postura que toma sobre la pretensión del contribuyente, este último puede no someterse al mismo pero la misma Procuraduría de la Defensa del Contribuyente apercibirá en su momento para verificar las posturas y pretensiones, el uso de la justicia alternativa consideramos que es una oportunidad para ahorrar en costas procesales y economías para el contribuyente, y dentro de la regulación de la la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente es menester velar por la utilización de la justicia alternativa, antes de que ese caso en particular se valla a la estadística de la justicia ordinaria y se produzca probablemente un crédito incobrable o un juicio dilatorio que en su momento seria incosteable para la misma autoridad seguir con una postura defensiva.

Así que en general podemos decir que la voluntariedad es la acción y la capacidad de los participantes en el acuerdo conclusivo de someterse o dejar de someterse en cualquier momento en que las posturas sean antagónicas y se produzca como una acción un resultado adverso para el contribuyente, porque el espíritu de la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente es siempre velar por los intereses y protección de las garantías individuales y derechos humanos de los contribuyentes.

## **6.2. La manifestación de la voluntad y su repercusión procesal en los acuerdos conclusivos**

Una vez que la voluntad ha sido manifestado para la prosecución del acuerdo conclusivo tenemos que visualizar la postura y la manifestación de la voluntad de las partes para llegar un acuerdo para solucionar el diferendo de la mejor manera posible, en tanto beneficié al contribuyente en el aspecto de las multas y actualizaciones y a la autoridad la acción y finalidad principal que es la recaudación efectiva sea la justa a la situación y postura legal correspondiente al caso en concreto.

Para entender este capítulo es menester observar que la manifestación voluntad se estudiará desde la óptica procesal y en esencia del acto jurídico. Esto es debido a que los métodos alternos de solución de conflictos debemos de observarlos desde la óptica procesal y observar cuales son los alcances correspondientes. Porque si bien es cierto que



se han estudiado los métodos alternos de solución de conflictos desde otras ciencias, jurídicamente podemos establecer que su esencia es de carácter jurídico y estos al estar contemplados en una ley deben ser analizados desde la óptica procesal.

“De especial importancia resulta señalar que el proceso de mediación –sustanciación del acuerdo conclusivo– es un estadio complejo dada la naturaleza de su función, el cual puede ser visto desde como un mismo proceso del cual se derivan dos efectos distintivos: uno sustantivo y uno procesal, empero obteniendo un solo producto consistente en el acuerdo de mediación –firma del acuerdo conclusivo–. Así, por un lado, es visto por una fase de creación de efectos sustantivos, que se desarrolla mediante una actividad volitiva tendiente a crear consentimiento y, por ende, una relación jurídica dotada de carga o descarga obligacional entre las partes –autoridad hacendaria y contribuyente–. Por otro lado, el proceso de mediación es un estadio subjetivo –la policitación del contribuyente– si se le conceptualiza como un proceso donde se crea un instrumento de posible ejecución – el acuerdo conclusivo firmado y ratificado–, cause que debe ser garantista por estar regulado en la ley – Código Fiscal de la Federación, entre otras– y que sirve para observar un procedimiento tendiente a la obtención de un instrumento que permita a los mediados –contribuyentes– acceder a la justicia a través de la suscripción de un instrumento eficaz, que sustituye a la sentencia judicial” – el acuerdo conclusivo como prueba documental pública– (Sánchez A. , 2015).

Antes de adentrarnos a la deliberación de la naturaleza jurídica de la firma del acuerdo dentro del uso de los acuerdos conclusivos, es menester mencionar el contexto de las figuras jurídicas, del acto jurídico en su elemento sobre la manifestación de la voluntad y del consentimiento. Debido a que en la materia jurídica no se llega al acuerdo de forma unilateral, se necesita el consentimiento de las partes.

“El acto jurídico es estrictamente el resultado de la conducta del hombre; pero no de cualquier conducta, sino de aquella que intencionalmente ha querido y buscado la realización de las consecuencias jurídicas que dan” (Magallon, 1987).

Sobre esta situación que nos manifiesta (Magallon, 1987) podemos observar que se reconoce la voluntad externa, porque esta produce un resultado, donde se manifiesta por un objeto y esta crea, modifica o extingue un derecho o una obligación.

“Así que en lo que respecta en nuestra observación es menester mencionar que el consentimiento - el consentimiento siempre debe de haber la participación del acuerdo de dos o más voluntades- y la manifestación de la voluntad - Manifestación de la voluntad es genérico, esto es, unilateral con la intención de crear, transferir o modificar o extinguir

derechos y obligaciones” (Godínez, 2010). Un ejemplo lo podemos encontrar en el testamento, reconocimiento de hijos- son dos cosas distintas.

El consentimiento según la (RAE, 2015) es: 1. m. Acción y efecto de consentir 2. m. Der. Manifestación de voluntad, expresa o tácita, por la cual un sujeto se vincula jurídicamente 3. m. Der. En los contratos, conformidad que sobre su contenido expresan las partes.

Observamos que en lo que respecta a nuestro tema es menester observar el consentimiento dentro de la naturaleza jurídica de los acuerdos dentro de los acuerdos conclusivos.

Así en ese contexto, el consentimiento tiene dos acepciones:

I.- Un acuerdo de voluntades: La que implica una convergencia hacia un mismo fin; y

II.- Asentamiento: La cual consiste en aceptar la oferta. “Ahora bien en la formación de la voluntad el jurista francés León Duguit, distingue cuatro momentos del acto de voluntad: Concepción, deliberación, decisión y ejecución” (Cohen, 2013).

En lo que respecta al estudio el consentimiento debe encontrarse con las manifestaciones de las voluntades de los contratantes y estos coincidir en tiempo y espacio. Los tratadistas en materia civil nos mencionan que se sujetan a los siguientes elementos:

a. La oferta o pólita. Esta característica es la obligación de plantear la oferta y sostener su ofrecimiento.

b. La aceptación. Debe ser idéntico a la pólita. Es decir no sería posible ratificar las posturas - nadie puede ser coaccionado u obligado sin estar de acuerdo a lo pactado y mucho menos a una cosa indivisa o que no exista en la realidad jurídica. Se violaría la autonomía de la voluntad, debido a que la exteriorización del consentimiento es facultativa y la negativa de obligarse es lícita- si las partes se encuentran distantes de una y otra.

c. Objeto. Es la distinción de la prestación de la cosa y la prestación de un hecho.

Entonces lo que respecta en nuestro tema nos encontramos en que la naturaleza de los acuerdos se destinan directamente a la teoría general de las obligaciones.

Los tratadistas en la materia civil nos manifiestan que el consentimiento se encuentra a raíz de teorías que representan esta figura en estudio las cuales son:

a. Teoría de la declaración.

b. Teoría de la expedición.

c. Teoría de la recepción.

d. Teoría de la información.

En la praxis consuetudinaria la fundamentación de nuestro código civil emana la Teoría de la recepción por lo que a nuestra interpretación y a consecuencia supletoria la mediación se establece en esta misma teoría.

Con respecto a la naturaleza de la vinculación a la naturaleza jurídica de los acuerdos conclusivos es menester abocarse a la Guía de Buenas Practicas en virtud del Convenio de La Haya del 25 de octubre de 1980 sobre los Aspectos Civiles de la Sustracción Internacional de Menores (Privado, 2012), donde nos menciona los siguientes puntos a tratar:

Los términos del acuerdo deben ser redactados de manera tal que permitan que el acuerdo goce de efectos jurídicos y sea ejecutorio en las jurisdicciones pertinentes.

Es muy recomendable que, antes de que se concluya el acuerdo, se conceda a las partes un tiempo determinado para la reflexión a fin de permitirles obtener asesoramiento jurídico de expertos sobre todas las consecuencias jurídicas y respecto de si el contenido del ‘acuerdo provisorio’ cumple con la ley aplicable en los distintos sistemas jurídicos involucrados. Dentro de los acuerdos conclusivos procede esta situación siempre y cuando el tema y el conflicto a tratar sea de manera complicada es decir, que requiera que las partes en este caso el contribuyente conlleve con ello a la mesa de trabajo un experto fiscalista o contador público para la mejor toma de decisión.

Con la celeridad necesaria y con anterioridad a la implementación del acuerdo, deberían tomarse las medidas necesarias para que el acuerdo goce de efectos jurídicos y sea ejecutorio en las jurisdicciones pertinentes.

Los métodos alternos de solución de conflictos deben de ser analizados desde la perspectiva procesal debido a la necesidad de tener organizado y reglamentado la secuencia de su uso.

Esto lo podemos fundamentar porque “el derecho procesal se ocupa de la construcción y actividades de los organismos estatales encargados de impartir justicia, de las condiciones y procedimientos para la tutela y eficacia del derecho positivo, así como de las formas y aplicabilidad de los actos y hechos procesales” (Santos, 2011).

Toda secuencia o actividad generada desde la perspectiva de los métodos alternos de solución de conflictos es necesario que se estipule la manera de observarse y de llevarse a

cabo por parte de las instituciones para lograr las metas que se estipulan en su observación y uso.

El porqué de institucionalizar a los métodos alternos de solución de conflictos dentro del derecho procesal, puede ser por sus características que pueden desarrollarse como un debido proceso, no con las características de este, pero si su desenvolvimiento, independientemente si estamos hablando que los MASC su característica principal es la voluntariedad, la rigidez en el proceso judicial se institucionaliza, los MASC sin ese rigor también puede considerarse dentro de un proceso.

“Todo esto es debido porque el derecho procesal es la rama de la ciencia jurídica que estudia la naturaleza, desenvolvimiento y eficacia del proceso. Así mismo es el cumulo de actos de conducta jurídica, o sea, un medio idóneo para dirimir imparcialmente, por actos de juicio de autoridad, un conflicto de intereses con relevancia jurídica” (Couture, 1993).

Otras de las razones que se pueden institucionalizar para que los métodos alternos de solución de conflictos se consideren dentro del ámbito procesal, si bien sabemos que los métodos alternos de solución de conflictos en su rigor principal sobre la voluntariedad en contra posición de la heterocomposición del litigio, los métodos alternos de solución de conflictos permite llegar al acuerdo no siempre satisfactorio para las partes pero si concienzudo y siendo participe de manera directa los involucrados, acaso contrario del litigio en donde para dirimir la cosa juzgada es imperio del juez.

“En otro contexto el conflicto de intereses es un litigio y para que este se exteriorice se requieren dos características a. el conflicto debe estar calificado por el derecho y b. y que el conflicto tenga pretensiones opuestas. Así es que sin litigio no hay proceso” (Carnelutti, 1997).

Así vemos también sobre si se pueden institucionalizar los métodos alternos de solución de conflictos vemos que cualquiera de sus métodos establecidos existe una serie de hechos que determinan un acción u omisión y se debe de llegar a conocer la existencia de esa pretensión para poder resolver ese conflicto.

Así pues se sostiene que “el carácter público del derecho procesal salta a la vista, en virtud de que la función jurisdiccional es una actividad esencial del Estado. Así sustenta un sector, que la teoría general del proceso no se dispersa estudiando ramas del derecho público y del derecho privado, resultando inconsecuente especular sobre la existencia de un derecho procesal social promotor y subsidiario de una justicia parcial. Más con elocuencia y vigor se ha replicado con prodigalidad de razones humanistas, que dignificar y tutelar, cuando no reivindicar, dentro del derecho procesal, la pobreza laborante, es prestigiar el derecho y ennoblecer la verdad” (Santos, 2011).

“La teoría general del proceso tiene como objetivo principal el estudio del proceso, desde el punto de vista teórico. También comprende los principios rectores del procedimiento, que a la postre determinan la finalidad del proceso, las reglas que deben seguir al tramitarlo y a la correcta manera de interpretar y aplicar las normas procesales” (Toris, 2000).

Para iniciar, “conviene identificar los medios que la teoría general del proceso contempla para la solución alternativa de conflictos, conocidos en la doctrina como medios alternativos de solución de conflictos (MASC) y entendidos como aquellos procesos encaminados a solucionar los conflictos entre las partes, de forma directa o a través del nombramiento de un tercero, que puede ser un mediador, conciliador o árbitro que coadyuve en la solución alterna de conflictos. Se refiere a procedimientos, distintos de la determinación judicial, las partes, por sí mismas o con ayuda de un ajeno imparcial, resuelven la controversia” (Council., 2015).

Probablemente la consecuencia en el apartado de institucionalizar los métodos alternos de solución de conflictos dentro de la teoría del proceso se debe a la estructuración sistemática que se deriva del derecho procesal.

Se distingue sobre su incorporación debido a que hasta el momento no es materia privada, es decir, los métodos alternos de solución de conflictos y su desenvolvimiento aún son parte del sistema de impartición de justicia. Sistema judicial-actores-acción u omisión-casos de procedencia o jurisdicción.

Dentro de la voluntariedad en que rigen los métodos alternos de solución de conflictos se pueden estipular dentro del formalismo del proceso, debido que están contemplados por el órgano jurisdiccional, si se armoniza y se concretiza la solución en privado no sería un proceso como tal.

Los métodos alternos de solución de conflictos desde que se estipulan constitucionalmente se toman el criterio de formalidad, es decir al ver que el sistema judicial está rebasado por los conflictos que se emanan al día a día en la sociedad, los métodos alternos de solución de conflictos son una alternativa para el desahogo generalizado de los conflictos habidos en el sistema de impartición de justicia.

El proceso es incentivado forzosamente por el actor para que sea escuchando y se dirime su controversia a favor o en contra. Siendo este último una acción que no beneficia a la sociedad un derecho enteramente a favor del actor y su pretensión sea desfavorecedora por la interpretación de un órgano jurisdiccional. En cambio con los métodos alternos de solución de conflictos la pretensión queda satisfecha de manera en que las partes al llegar al acuerdo independientemente de la estipulación quedan en estado estable.

Los métodos alternos de solución de conflictos pretenden resolver el caso en concreto con la mayor afinidad y apego a las pretensiones directas de los postulantes. En el proceso la voluntad de las partes se rige mediante acciones, pretensiones, omisiones y dilaciones lo que acarrea una actividad desvirtuadora del fin que se persigue. En los métodos alternos de solución de conflictos desde el principio de su actividad no da lugar a contradicciones ni a recibir pruebas supervinientes con efectos de dilatar el proceso.

Se institucionaliza los métodos alternos de solución de conflictos dentro de la teoría del proceso debido a que la tramitación, sigue siendo regida por el Estado mediante su instrumento que es el poder judicial, siendo así un medio idóneo para establecerlo dentro de esta rama.

Los métodos alternos de solución de conflictos no contiene audiencias judiciales, pero si cuentan con sesiones, lo que se podría tomar como un audiencia formal más no judicial, aquí se observa si es susceptible de mediar el conflicto, en caso negativo se declara improcedente y en caso afirmativo se observa las generales del procedimiento hasta concluir con un convenio satisfactorio para las partes.

Su naturaleza procesal también puede verse que al repararse el conflicto las partes firman por escrito y en sesión pública la obligación contractada debido a que se repara el daño ya sea pecuniario o reparando el daño cometido -Artículo 1824 del Código Civil Federal-, siendo exteriorizado y ratificado por existe el objeto y el consentimiento - Artículo 1794 del Código Civil Federal-.

Se establecen en la teoría procesal porque la voluntariedad decide el rumbo de los métodos alternos de solución de conflictos porque la agilidad y la eficacia de resolver los conflictos y de tener de manera pronta y expedita una situación de cosa juzgada es menester mencionarlos dentro de la teoría mencionada.

Elementos: a. Pretensión. Precisión concreta de una exigencia b. Acción. Excitación del órgano jurisdiccional c. Relación armónica y cordial d. Su dinamismo depende de las partes e. La etapa procedimental se divide en tiempos f. Se evita ir a un proceso judicial. No siempre se llega a un beneficio directo. Reparación del daño nulo.

Concluimos que los acuerdos conclusivos dentro de la pretensión se dan desde el comienzo del procesamiento mental de la peticion u oferta que hará el contribuyente hacia la autoridad fiscal. Esto se genera desde la petición o escrito inicial de sujeción a los acuerdos conclusivos por parte del contribuyente.

Dentro de la definición de la acción que es la excitación del órgano jurisdiccional, si bien es cierto que la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente no podemos observarlo de

esta manera si es la autoridad formal que llevará acabo la secuencia procedimental y sobre todo siempre velar por que el contribuyente tenga una representación y asesoría en caso de que la pretensión de la autoridad se de en distintos términos a los exigidos en el escrito inicial de pretensión.

Si bien dentro de la materia contributiva no podemos mencionar que la relación armónica y cordial pueda darse dentro del esquema ordinario y tradicional, debido a que para el contribuyente se puede considerar una transgresión a sus posesiones y bienes cuando la autoridad está en revisión o auditoria aunque estas sean facultades establecida por la norma jurídica fiscal, es por ello que la percepción del contribuyente es de miedo o antagonismos, parte de la sujeción a la justicia alternativa es cambiar ese paradigma tradicionalista por un nuevo concepto denominado cultura de paz contributiva.

Efectivamente los acuerdos conclusivos serán a instancia de parte, el dinamismo corresponde principalmente al contribuyente y a la autoridad fiscalizadora, en caso de que esta última no tenga actividad procedimental la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente podrá apercibirla en su momento procesal oportuno, en caso de negativa correspondiente se considerará una negativa ficta y se tendrá por no consentido y habrá la consecuencia que manifieste en su caso la ley orgánica de la administración pública federal y en la ley del servicio de administración tributaria.

La etapa procedimental se divide en tiempos. Definitivamente que los acuerdos conclusivos y mayor razón por la complejidad de la materia tributaria y sus implicaciones jurídicas, económicas, laborales, etc., deberán llevar términos y periodos correspondientes para facilitar la comunicación efectiva entre el contribuyente y la autoridad fiscalizadora, con ello se garantiza un debido procedimiento que traería consigo una recaudación efectiva.

Se evita ir a un proceso judicial. No siempre se llega a un beneficio directo. Reparación del daño nulo. Probablemente al no estar de acuerdo con las posturas o las ofertas o peticiones por parte del contribuyente había la autoridad y este al verse contrariado en sus pretensiones cambia y genera una contraprestación y que sea contraria a la pretensión del contribuyente traería consigo la no reparación del daño y la satisfacción que conllevaría la suscripción del acuerdo conclusivo seria nulo. Lo que traería como consecuencia directa que el contribuyente decida litigar el crédito fiscal en su debido tiempo procesal.

Concluimos pues que la naturaleza procedimental de los acuerdos conclusivos radica en el elemento final que desata las buenas posturas de la conclusión del proceso antes mencionado, es decir, la ratificación del acta del acuerdo conclusivo.

Si el procedimiento dentro de los acuerdos conclusivos ha permitido a las partes descubrir sus intereses, generar opciones creativas de solución, y si ellas están de acuerdo en una solución satisfactoria y posible para ambas que les permita resolver el conflicto, o al menos parte de él, este acuerdo se deberá recoger en el acta de final del cierre de los acuerdos conclusivos.

Para que el acta sea válida se requiere la firma de las partes o sus huellas digitales y la firma del delegado de la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente. Estrechamente vinculada a la teoría procesalista está la teoría jurisdiccional, la misma que sostiene que dentro de los acuerdos conclusivos se ejercen verdaderas funciones jurisdiccionales.

Esta teoría tiene especial acogida en el Derecho Colombiano, pues el Art. 116 de la Constitución colombiana otorga a los conciliadores la función de administrar justicia en los siguientes términos: Artículo 116. (...) Los particulares pueden ser investidos transitoriamente de la función de administrar justicia en la condición de jurados en las causas criminales, conciliadores o en la de árbitros habilitados por las partes para proferir fallos en derecho o en equidad, en los términos que determine ley -el énfasis es propio-.

Así también, “la jurisprudencia constitucional colombiana ha apoyado la tesis de que la función de administrar justicia ha sido investida en los conciliadores con un carácter transitorio. A modo de ejemplo, la Corte Constitucional de Colombia ha sostenido que “En cuanto al ejercicio de la administración de justicia por los particulares, cabe señalar que el referido artículo 116 constitucional prevé la posibilidad de encargarlos para cumplir esa labor en la condición de conciliadores (...). Resta agregar que, en estas situaciones, los particulares, en aquellos casos no previstos por el legislador, pueden fijar sus propias reglas para el ejercicio de su labor de impartir justicia, siempre y cuando se ajusten a los parámetros establecidos en la Constitución y la ley” (Echeverry, 2003).

Para (Carnelutti, 1998) jurisdiccional se refiere a “aquellos medios por los cuales se puede componer el conflicto sin que implique ejercicio de jurisdicción, puesto que mediante ellas no actúa el interés público en cuanto a la composición de los conflictos”.

Desde la perspectiva que concibe al acta de mediación como una sentencia ejecutoriada no cabría pensar en esta posibilidad, pues “al acta de mediación no se le podrían aplicar normas de derecho civil que rigen a los contratos. De tal suerte que la parte afectada solamente podrá pedir la ejecución del acta. De igual manera, si la parte incumplida solicita la ejecución, la otra parte no podría interponer excepción de contrato no cumplido y la única acción posible sería la de solicitar también la ejecución” (Parraguez, 2000).

Se reitera la inexistencia de una norma general que imponga a los autos y sentencias relativos a inmuebles la necesidad de protocolizarse previa su inscripción. Sin embargo,



siguiendo la misma lógica de nuestro sistema para los autos y sentencias, si un acta de mediación pretende ser título para la transferencia del dominio (como el auto de Adjudicación o la sentencia de expropiación) debería protocolizarse antes de inscribirse; si, por otro lado, contiene un arreglo sobre la división de una propiedad indivisa, debería igualmente protocolizarse antes de inscribirse en el registro de la propiedad. Tanto la aplicabilidad de las normas procesales que rigen una sentencia como la exclusiva necesidad de protocolizar el acta de mediación antes de su inscripción son relativas a la consideración del acta como sentencia (Bustamante, 2007).

En conclusión, “lo anterior indica que las partes deben dar su consentimiento, libre e informado, para participar en los procedimientos –alternativos-. Es decir, deben manifestar que aceptan incluirse en él voluntariamente, sin que nadie los obligue. Esta manifestación voluntaria debe ser informada por lo que le precede el conocimiento sobre el significado del procedimiento, su tramitación, sus posibles resultados y efectos, los derechos y obligaciones que se les atribuyen y cualquier otra información que requieran. Así se evita que la aceptación de participar sea producto de presiones o se obtenga “por medios desleales” (Vasconcelos, 2012).

### **6.3. El interés y su relevancia de la voluntariedad en el proceso mental previo a la ratificación del acuerdo conclusivo**

Para efectos de nuestro presente capítulo, empezaremos por definir proceso mental y después nos acercaremos a la definición de la ratificación del acuerdo conclusivo.

Así pues, “la evaluación de las funciones mentales, es una parte esencial y de gran trascendencia en todo examen neurológico completo. Durante la evaluación de la función mental, deben valorarse siete grandes categorías: 1. Nivel de conciencia, 2. Reacciones emocionales, 3. Capacidad intelectual, 4. Contenido del pensamiento, 5. Patrones psicomotores, 6. Patrones psicosensores, 7. Lenguaje” (Meza, Soriano, Solís, García, & Zárate, 2003)

“El concepto de representación en el proceso mental posee un valor central en la obra freudiana, fundamentalmente por constituir el ladrillo básico del aparato psíquico. Ahora bien, la secularidad del sistema teórico se encuentra en postular la existencia de representaciones inconscientes, las cuales –más allá de su inaccesibilidad inmediata determinan poderosamente las acciones de un sujeto y pueden ser reemplazadas por otros contenidos a partir del accionar de una serie de mecanismos psíquicos” (Castellaro, 2011).

“El proceso mental para que se lleve a cabo requiere que conversen los siguientes elementos: 1. Analizar, 2. Planificar, 3. Realizar, 4. Controlar, 5. Modificar, 6. Conocimiento metacognitivo” (Valle, Barca, González, & Núñez, 1999)

Así pues que en el contexto jurídico es menester estudiarlo porque es donde surge la aceptación de las partes en el conflicto de reparar el daño causado, o para prevenir como define la transacción un conflicto presente, o futuro. Desde esta perspectiva debe ser analizada la voluntad desde el enfoque interno y que esta sea apagada conforme a derecho.

Así como lo hemos mencionado en esta tesis se define primeramente el consentimiento psicológico, porque su naturaleza es propiamente mental. “Una definición jurídica consiste en el en el encuentro de dos voluntades que se complementan recíprocamente para alcanzar un fin que les es común” (Martínez, 2008).

Así en ese contexto, el consentimiento tiene dos acepciones:

I.- Un acuerdo de voluntades: La que implica una convergencia hacia un mismo fin; y

II.- Asentamiento: La cual consiste en aceptar la oferta. Ahora bien en la formación de la voluntad el jurista francés León Duguit, distingue cuatro momentos del acto de voluntad: Concepción, deliberación, decisión y ejecución” (Cohen, 2013).

En lo que respecta al estudio el consentimiento debe encontrarse con las manifestaciones de las voluntades de los contratantes y estos coincidir en tiempo y espacio. Los tratadistas en materia civil nos mencionan que se sujetan a los siguientes elementos:

a. La oferta o policitud. Esta característica es la obligación de plantear la oferta y sostener su ofrecimiento.

Este apartado lo veremos más a detalle en el capítulo subsecuente, podemos mencionar que la policitud dentro de los acuerdos conclusivos ocurre cuando la pretensión inicial del contribuyente ha sido aceptada por parte de la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente y esta a su vez ha dado visto bueno que cumple con los requisitos formales para darle aceptación a la petición, que no se encuentra ambigua o defectuosa y hace notificar a la autoridad para que en los términos que le correspondan de lugar a su policitud o bien si se adhiere a la petición correspondiente.

b. La aceptación. Debe ser idéntico a la policitud. Es decir no sería posible ratificar las posturas - Nadie puede ser coaccionado u obligado sin estar de acuerdo a lo pactado y mucho menos a una cosa indivisa o que no exista en la realidad jurídica. Se violaría la autonomía de la voluntad, debido a que la exteriorización del consentimiento es

facultativa y la negativa de obligarse es lícita.- si las partes se encuentran distantes de una y otra.

Una característica de los acuerdos conclusivos es que el desahogo del procedimiento la mayoría de las veces en excepción de las mesas de trabajo, el contribuyente y la autoridad trabajan de manera distante, la comunicación como tal de manera efectiva no existe, lo que podemos mencionar es que es una comunicación indirecta es decir, se establece el tratamiento del acuerdo conclusivo de manera tradicional a la pretensión judicial, lo que podemos decir que tenemos aún un rezago en este momento porque la interacción es únicamente mediante escritos y el receptor es la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente quien dirige el procedimiento y vela por los derechos del contribuyente, entonces dentro los acuerdos conclusivos no podemos mencionar que la comunicación sea de manera espontánea, ya que se encuentra en un estado distante, esa característica dentro de los métodos alternos de solución de conflictos.

c. Objeto. Es la distinción de la prestación de la cosa y la prestación de un hecho.

Entonces la aceptación de la oferta y el proceso mental requiere dos voluntades. La primera acepta lisa y llanamente la oferta y la segunda para modificar o extinguir la obligación del daño causado.

En este apartado dentro de los acuerdos conclusivos la oferta se encuentra estipulada directamente en el escrito inicial de adopción del acuerdo conclusivo, la oferta se podría manifestar como la postura fiscal que el contribuyente ejerce desde el comienzo de las facultades de comprobación de la autoridad, en el segundo elemento la autoridad al sujetarse a la prestación de la oferta y si es su deseo manifestara su voluntad al ratificar el acuerdo conclusivo mediante la primera policitud o bien en subsecuentes ejercicios, siempre asesorados por la participación de la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente.

Entonces al resolver el acuerdo conclusivo dentro de los métodos alternos de solución de conflictos observamos las siguientes posturas:

a. Solicitar y obtener la satisfacción de los intereses en conflicto

b. Las aportaciones que hacen los integrantes –litigantes, contadores, prestadores de servicios de la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente, autoridad, contribuyentes, entre otros- en los métodos alternos de solución de conflictos va generando antecedentes de carácter científico

c. Los métodos alternos de solución de conflictos generan una posibilidad de reparar el daño a la persona afectada en sus derechos

d. Los métodos alternos de solución de conflictos es un vínculo en donde la producción de conflictos provoca a la reflexión para generar bienestar social

Podemos observar que en los acuerdos conclusivos el contribuyente al suscribirlos pasa primeramente por un proceso mental en decidir si es conveniente sujetarse a la justicia alternativa como un remedio expedito siempre y cuando la regulación y los antecedentes que se presten dentro de la primera visita domiciliaria de la autoridad es conveniente. Es ahí cuando el proceso mental dentro de la característica de la voluntariedad esta explicita e implícitamente la regulación emocional por todas las implicaciones fiscales-jurídicas y económicas que puedan imperar al no concebir el periodo de la adopción y si contemplar la justicia ordinaria para desahogar los términos que te permiten al hacer uso del litigio esto es, acomodarse y ganar tiempo –dilatación jurídica- para una mejor defensa.

El proceso mental marca entonces la pauta para que el contribuyente genere la perspectiva que desee entablar dentro de la relación jurídica-contributiva, si esta no genera como primer elemento un proceso mental coordinado y bien establecido, podríamos caer en la misma situación de siempre es decir, que el contribuyente se asesore con un abogado litigante experto en la materia de estudio y que este le otorgue su asesoría mencionándole los términos, lapsos y costos por litigar en su momento lo que la autoridad le notifique, o bien estudiar el elemento principal que es el alojamiento psicoemocional del contribuyente en que podría estudiar mejor la postura y decidir si la justicia alternativa es la mejor vía para horrarse los costos que se requerirían en caso de acudir a la justicia ordinaria.

Dentro de la estructura de los acuerdos conclusivos es menester estudiarlos desde la óptica presente, no solo podemos acercarnos al estudio de la justicia alternativa si no pasamos por relevancia que aporta otras ciencias en este caso la psicología, para observar el comportamiento del contribuyente una vez que se encuentra en estado de indefensión o bien cuando ha sido notificado por la autoridad fiscalizadora para ejercer sus facultades de comprobación, lo que es pertinente saber es esa postura en esos precisos momentos, que es lo que realmente piensa el contribuyente, si confina en las autoridades, si se les garantiza efectivamente sus garantías y derechos humanos.

En conclusión, una vez analizando estas características podemos observar que los acuerdos conclusivos si bien es cierto son un tema relevante y más por la materia en estudio, es menester también estudiarlos desde la óptica antes señalada porque el contribuyente es quien tiene al fin y al cabo la directriz que desea tomar para salvaguardar

sus derechos e intereses jurídicos y económicos. La materia fiscal es una navaja de doble filo así que si al contribuyente se le empieza por educar mediante el civismo fiscal dándole prioridad a una nueva cultura jurídica contributiva -cultura de paz- en donde la justicia alternativa conlleve mejoras en los ámbitos personales, grupales, económicos, fiscales y sociales, los acuerdos conclusivos tendrán una mejor aceptación dentro de la rama de los métodos alternos de solución de conflictos.

#### **6.4. La perspectiva del miedo ante la autoridad hacendaria. La confianza en los acuerdos conclusivos característica sine qua non como elemento incentivador a una cultura de paz**

Uno de los aspectos negativos que influye en la toma de decisiones consuetudinarias en los contribuyentes hacia con la autoridad hacendaria es el miedo, este en su perspectiva dentro de los acuerdos conclusivos, definirá el rumbo específico en la toma de decisiones, para esto el presente capítulo destinará la función del miedo dirigida hacia la percepción del contribuyente hacia la autoridad y lo que influye para poder sujetarse a la justicia alternativa para solucionar el diferendo con la autoridad.

El miedo es un sentimiento innato al hombre, “es una perturbación del ánimo por un mal que real o imaginariamente amenaza. Es palabra imprecisa respecto a la gravedad del peligro o a la intensidad” (Marina & López, 2005) de éste; que en muchos de los casos y situaciones ha orientado su conducta y sus acciones, ha incidido en su constitución como sujeto y su constitución en lo social. “Si bien es cierto que el sentimiento del miedo forma parte del ser humano desde su constitución biológica, es decir, como un componente subjetivo que no se observa a simple vista pero que se pone de manifiesto bajo ciertas condiciones, como una expresión que altera, perturba y trastorna al organismo vivo denominado hombre; también es cierto que este sentimiento se puede incrementar o reducir en cada uno de los sujetos al ser una condición socialmente creada” (Méndez, Villar, & Becerril, 2009).

“Algunos autores afirman que un importante desencadenador del estado de ansiedad es la presencia de un conflicto, en el cual el individuo necesita escoger entre dos situaciones simultáneas e incompatibles entre sí: la elección de una elimina la otra alternativa. Este conflicto puede ser del tipo aproximación-evitación, involucrando una situación atrayente o recompensadora y otra aversiva o desagradable. Así, al evitar la situación aversiva evita también la recompensadora mientras que aceptar la recompensadora trae junto la situación aversiva” (Becerra, y otros, 2007).

“El edificio central de las oficinas del órgano recaudatorio es blanco y bajito. Son tres pisos, pero la sombra que proyecta es larga y negra. Las decisiones recientes del SAT

generan miedo, indignación y/o incertidumbre. El SAT ha multiplicado las acciones de fiscalización y creado un ritual de publicación de listas negras de contribuyentes. Ha implementado los convenios de intercambio de información financiera y fiscal con 51 países, para verificar las inversiones de mexicanos en el extranjero y de foráneos en México. Adicionalmente ha instrumentado una serie de medidas para aprovechar la información que se encuentra fuera de los sistemas del SAT. ¿Les asusta saber que tiene los registros de los boletos de avión de más de 50 aerolíneas que operan en México? Busque un curso de yoga y encuentre un contador: el SAT tiene acceso a sus cuentas de banco; a la información que usted o sus patrones han entregado al IMSS o el Infonavit y también la relacionada con sus compras de bienes inmuebles, joyería o arte. “Podemos mapear el comportamiento de los contribuyentes y casi anticiparlo”, me dice el jefe del SAT. El organismo de recaudación se parece menos al SAT de hace 15 años que a Amazon, Google o Facebook. El uso de la minería de datos los asemeja. La misma tecnología que impulsa el comercio electrónico hace posible una fiscalización sin precedentes” (González L., 2015).

Para esto la mayoría de los contribuyentes en México tienen miedo al inscribirse al Registro Federal de Contribuyentes por el solo hecho de pensar que la fiscalización que efectúa el Servicio de Administración Tributaria. Para esto “la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente (Prodecon) informó que cualquier habitante en México puede crear su RFC, sin adquirir obligaciones fiscales, es decir que quienes se den de alta no estarán obligados a presentar ningún aviso o declaración ante Hacienda, sino hasta que empiecen, de hacerlo, sus actividades productivas. Informó que contar ya con un RFC, sin obligaciones formales, les dará mayor presencia ante sus potenciales clientes o proveedores a aquellas personas que en un futuro se integrarán a la actividad productiva, ya sea como empresarios o como profesionistas. Aseguró que igualmente sirve para todos aquellos jóvenes que están buscando su primer empleo formal, pues en la mayoría de las empresas a donde van a buscar trabajo les exigen el RFC, incluso para llenar la solicitud. La Prodecon destacó que las personas físicas podrán obtener su RFC, aunque no estén obteniendo ingresos y sin que se les generen mayores obligaciones” (Córdova, 2014).

En lo que respecta esta visualización no concordamos con la postura manifestada en una entrevista realizada por el periódico El Economista a expertos de la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente, donde manifiestan que no acarrear obligaciones fiscales la inscripción formal al Registro Federal de Contribuyentes, indudablemente que el contribuyente al darse de alta ya cuenta con obligaciones inherentes a la postura económica que va a efectuar, desde la inscripción en la base de datos almacenados de la autoridad se activan de inmediato y empiezan a correr tus obligaciones fiscales desde el primer día de alta. Con esta postura observamos que la desinformación provoca el estrés,

la angustia y el miedo a los contribuyentes por una mala asesoría en el rubro de las obligaciones fiscales.

“Parece obvio que una crisis económica generada por los excesos de un neoliberalismo sin freno ni control no tiene soluciones duraderas desde las prácticas del fundamentalismo de mercado que, por otra parte, ningún político con posibilidades de alcanzar el poder, en México, en Europa o en casi cualquier otro lugar, se atreve a cuestionar. La violencia admite recetas electoreras más fácilmente que la economía. La atención que atraiga el miedo que la violencia genera será una atención distraída de la crisis económica y los costos sociales que ésta genera. Por otra parte, el miedo, cuando está suficientemente extendido entre las poblaciones, hace aceptable cualquier medida que parezca protegernos de sus causas” (Laca, 2011).

Para esto los expertos manifiestan que la intensión de los contribuyentes es la no sumisión que persiste entre la relación pasiva entre autoridad y contribuyente, la mayoría de los contribuyentes piensan que una vez que se tiene una relación entablada con la autoridad hacendaria se tiene todo su actuar financiero, administrativo en manos de un verdugo hablando coloquialmente si nos adentramos a la época medieval, la mayoría de los contribuyentes piensan que la participación activa de un sector hacia otro no es equitativa ni proporcional como lo manifiestan nuestra constitución federal y las leyes respectivas en la materia.

Este sector maximiza que el trato es muy preferencial hacia contribuyentes mayores y que estos por contar con un conjunto económico o un bagaje legal, contable y administrativo que los pueda soportar, la autoridad hacendaria no actúa en su deber principal de fiscalizar estas empresas, y observan que el tratamiento a pequeñas y medianas empresas son las que abrazan estas políticas publicas fiscalizadoras con un máximo de rigor, produciendo miedo y angustia, que el resultado es la no inscripción formal al Registro Federal de Contribuyentes y seguir con la informalidad, una carga de obligaciones fiscales por vender abarrotes en menudeo por ejemplo acarrea la obligación de expedir facturas electrónicas, su relación del Impuesto al Valor Agregado y el Impuesto Sobre la Renta entre otras, si se pone en conciencia la relación de estas cargas con la participación directa de un afamado changarro, la percepción negativa persistirá del contribuyente hacia la autoridad.

Para evitar el miedo que se genera entre el Servicio de Administración Tributaria y la Secretaria de Hacienda y Crédito Público en detrimento del contribuyente se deben de considerar los siguientes consejos: “a. 1. No subestimes a la autoridad .En caso de que el nombre de tu empresa aparezca en la lista negra, no lo tomes a la ligera. El fisco puede revelar y hacer públicos los nombres de quienes no pagan impuestos. El pago en tiempo y

forma de las contribuciones evitará que obtengas publicidad no deseada. b. Dile adiós a la informalidad. Si estas en esa situación, no olvides que los legisladores aprobaron la obligación de inscribirse en el Registro Federal de Contribuyentes a toda persona que abra una cuenta bancaria. c. No realices planeaciones fiscales abusivas. La exposición de motivos de la iniciativa de Reforma Fiscal para 2014 menciona un sinnúmero de veces el documento preparado por la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) denominado BEPS (por sus siglas en inglés: Addressing Base Erosion and Profit Shifting). Los BEPS se refieren a las estrategias de planificación fiscal que aprovechan las lagunas y desajustes en las normas tributarias para obtener beneficios o eliminar los efectos fiscales. El SAT pretende luchar contra estas prácticas. d. Prepárate para auditorías electrónicas. El SAT realizará una serie de requerimientos y revisiones de manera digital. Las empresas que sean objeto de estas revisiones deberán desahogar de manera más rápida los requerimientos de la autoridad, por lo que es necesario tomar las medidas para digitalizar tus operaciones. e. El silencio te puede incriminar. Entre las figuras jurídicas más polémicas de la reforma fiscal está la de considerar al garante como responsable de los delitos fiscales. Eso repercute en accionistas, directores generales y otros representantes legales. Es decir, si el garante observa que la empresa incumple con alguna de sus obligaciones fiscales o comete algún delito, y no evita que eso ocurra, también será responsable penal” (Seapro, 2016).

Entonces las consideraciones que hace la media de contribuyentes en México en casos reales manifestados es que un profesionista al contratarlo una empresa exige esta, expedición de comprobantes fiscales digitales y esto conlleva de estar registrado en un régimen fiscal denominado en México asalariado, pero para esto, el aumento de obligaciones acarrea lo ya manifestado, enterar el Impuesto Sobre la Renta mensual, aunado al Impuesto al Valor Agregado y las obligaciones secundarias inherentes a dichos impuestos, la perspectiva es de angustia por tratarse de verse más captados en el ejercicio de su voluntad de si aceptar o no ese empleo por el miedo que acarrea el sin fin de obligaciones que presentar ante la autoridad, la mayoría de los casos decide no postularse y encontrar un acomodo simple asalariadista, la realidad social prevalece en México y sus alrededores.

Para esto debemos observar también que los “comerciantes tienen miedo al Régimen de Incorporación Fiscal (RIF), por eso no hacen su trámite ante el Sistema de Administración Tributaria... Explicó que las autoridades fiscales están dando muchas oportunidades a los pequeños comerciantes que no rebasen los 2 millones de ingresos para que se incorporen al RIF, y beneficios en materia fiscal, contable y seguridad social. Sin embargo, muchos tienen miedo, de que van a pagar impuestos muy elevados, aclarando la contadora que no puede haber pago excesivo porque la tributación es calculada sobre sus ingreso. Aunque



ese miedo sigue deteniendo a muchos a no incorporarse, y a los que estaban ya tributando y dejaron de hacerlo no se han puesto al día por lo mismo. Para los que ya están en el RIF, indicó que el tiempo corre y las declaraciones son bimestrales, aunque no van a pagar impuestos tienen que cumplir con brindar esa información a la autoridad fiscal. Pidió que las personas que tengan dudas se acerquen a los expertos de su preferencia y que no se dejen llevar, por esos sustos que les meten algunos, de que será mucho la cantidad de impuestos, hasta el grado de decirles que el SAT los meterá a la cárcel” (Arellano, 2015).

“La aquí denominada “paradoja del miedo” se refiere a que, en los procesos de argumentación, el miedo puede producirse tanto con intención como sin ella; incluso, es posible que pocas sean las situaciones argumentativas en las que no se suscite algún grado de temor. El motivo parece ser que en la mayor parte de las argumentaciones se ven involucrados diversos tipos de bienes cuya pérdida o menoscabo podrían generar temor, un temor que puede afectar la voluntad así como la inteligencia y por ende, la libertad del individuo en la toma de sus decisiones” (Campos, 2013).

“El modelo económico neoliberal con el que los grupos gobernantes costarricenses están orientando al país desde, aproximadamente, el año 1990, está exigiendo una serie de transformaciones en los sentimientos, las emociones, las sensibilidades, los valores, los deseos, las fantasías y las actitudes de las personas que habitan este territorio y que tienen como punto nodal el miedo y una alta nerviosidad individual y grupal. Esta transformación psicológico-cultural profunda, anudada en el temor y en la exaltación constante, es un mecanismo útil y esencial para que los grupos que buscan privatizar hasta el último espacio imaginable en Costa Rica, con el fin de obtener poder económico, social y político, puedan suscitar, encausar y domesticar los cuerpos, los corazones y las mentes de los ticos, acordes con las necesidades del mercado global. Así, dicho modelo económico está estrechamente unido a un nuevo –en el caso de Costa Rica– modelo psicológico que configura una sociedad del miedo y del malestar –desde la visión de Sigmund Freud–, asechada por temores, deseos y fantasías exacerbadas, que lejos de producir mayor confort, seguridad y capacidad crítica, provoca insatisfacción, sometimiento y concepciones de mundo conservadoras” (Araya, 2009).

La relación de angustia-miedo y miedo-angustia con respecto a la percepción del uso de la justicia alternativa manifestando con ello la estructura política-económica que versa en el aspecto consuetudinario del contribuyente hablando de la experiencia, definitivamente que los sentimientos, las emociones, sensibilidades, valores, educación cívica-contributiva, las actitudes de las personas están entremezcladas en el común denominador de lo que significa la tributación efectiva. Para que esta perspectiva cambie se debe de implementar

políticas públicas destinadas a cambiar la ideología, la fisiología y la manera de realizarse las cosas en el aspecto hacendario.

“La inseguridad percibida es un importante analizador de la sociabilidad urbana contemporánea, porque como una mediación en (y para) el contacto entre grupos diversos en la ciudad hace visibles los mecanismos a los que se apela para vencer su ubicuidad y angustioso anonimato. La espacialización, dotar de un lugar a la inseguridad, confiere la esperanza de que emplazar (y en ese movimiento operar un desplazamiento) a “lo otro-anómalo” en un territorio tanto específico como imaginado es una manera de atajar el miedo que produce una amenaza sin lugar. Mientras que la antropofomización mediante la que se provee de un cuerpo y una forma a esa fuente de peligro representa un modo de negar (al demonizarla) la otredad y de afirmar la propia identidad. Para un análisis sociopolítico y cultural del miedo en la ciudad contemporánea planteo que en el cuerpo de su definición están contenidos tres factores cuya lógica de operación es cardinal para comprender los dominios del miedo en el contexto de la globalización: a) La proximidad (del elemento detonante del miedo), como referente espacio-temporal b) (La idea d)el “daño” inminente que se traduce en (miedo a la) pérdida, (miedo al) perjuicio material o (miedo al) dolor físico o moral c) La imbricación entre lo que tiene existencia efectiva y lo que es representado” (Reguillo, 2008).

La sociabilidad urbana con respecto al tema de la cultura cívica contributiva para combatir el miedo y la angustia generada que perciben algunos contribuyentes hacia la autoridad puede cambiar siempre y cuando autoridad hacendaria y contribuyentes quieran cambiar, un modelo puede ser efectivo cuando las partes en el procedimiento tienen la intención clara y oportuna de mejorar pero, si en el contexto general una de las partes quiere pero la otra se encuentra plegada en su posición negativa el modelo o el paradigma por más sofisticado que este sea va a colapsar. El miedo es una característica nata del ser humano, para que esto cambie la autoridad hacendaria debe de generar un ambiente acorde a obtener un estado igualitario en donde las fuerzas se empaten y así el contribuyente claramente podrá acercarse las veces que este quiere a la autoridad porque confié en ellos, la recaudación efectiva aumentaría si esto ocurriera, se debe de estudiar un método aplicable a la idiosincrasia mexicana para que de una vez por todas el mexicano crezca sabiendo que contribuir es sano y genera bienestar y paz social.

Observamos en general que la obligación contraída al suscribir el acuerdo conclusivo es el pago correspondiente de una posible presunción de una obligación fiscal, porque de ello, debido a que el contribuyente decide acudir a la justicia alternativa antes de que se le notifique la última carta parcial al cierre de las facultades de comprobación del contribuyente, lo que se encuentra en posibilidades en que las multas, recargos y

actualizaciones sean un derecho al sujetarse al suscribir el acuerdo conclusivo. Una vez que las posturas han sido aceptadas dentro de la policitud emanada por el contribuyente y ratificado por la autoridad nace la obligación de hacer y de dar respectivamente, así pues que el contribuyente tendrá las opciones antes previstas para cumplir y extinguir con la obligación jurídica-contributiva.

En conclusión podemos manifestar que el miedo que ejerce la postura de la autoridad hacendaria para los ejercicios fiscales del 2015 y 2016 por el inminente galopeo de la operaciones transnacionales y la devastadora ola capitalista, aunado a la problemática de la temática de hidrocarburos en México y el mundo, han venido a explotar el gobierno mexicano su infantería, hablamos del Servicio de Administración Tributaria. Con esto observamos a que es complejo el desarrollo de la economía sin bases fiscales fuertes, para esto el gobierno mexicano no dará tregua en sus facultades de fiscalización.

Las presiones del exterior impactan en el interior del país inminentemente y para eso el Servicio de Administración Tributaria aumentara la presión fiscal hacia los contribuyentes para estabilizar el derrumbe de una fuente de ingresos para equilibrarlo con otro, mediante sus facultades de comprobación que se traducen en miedo, angustia y los aspectos negativos que conlleva esto. Con estas reformas fiscales el Servicio de Administración Tributaria se ha comprometido a institucionalizar en beneficio de los contribuyentes con el objetivo de estar bien informados y facilitar el pago de impuestos, pero indudablemente esto no puede verse como un relajamiento ex profeso.

El objetivo del Servicio de Administración Tributaria es ejercer una efectiva recaudación, con el avance de la economía mundial se proyecta que esta dependencia genere una eficiente actividad para recaudar lo más pronto posible los déficits que generen otras áreas económicas, a costa del constante revisión exhaustiva a los contribuyentes, para esto ya se observa que la economía mexicana en evaluación de los contribuyentes ya están resintiendo esta situación.

Para esto el contribuyente para poder contrarrestar estas cuestiones inherentes a la persecución fiscal de la autoridad es necesario acudir a las fuentes que tenemos al alcance, utilizar la justicia alternativa para desahogar las problemáticas de contabilidad, el apego a la cultura de legalidad, establecer bien claro los derechos humanos de los contribuyentes y sus garantías todo esto para ratificar que el contribuyente está generando una nueva cultura cívica-contributiva.

Debemos entender que en nuestro país la efectiva recaudación es muy baja en comparación a otros países, para esto debemos de entender que para batir el miedo y la

angustia hacia la autoridad es menester pagar impuestos desde la legalidad, con ello genera bienestar social e integral para todos los ciudadanos mexicanos.

## **Capítulo VII. La flexibilidad instrumento para la construcción del dialogo en los acuerdos conclusivos**

En el presente capítulo se abordará la flexibilidad como característica esencial de los métodos alternos de solución de conflictos. Si bien es cierto que la flexibilidad es en contraposición de dureza o rigidez procesal dentro de los acuerdos conclusivos la flexibilidad se ve reflejada desde la concepción de la presentación de la sujeción a la justicia alternativa debido a que no encontramos formalismos procedimentales, únicamente mediante la voluntariedad manifiesta por parte del contribuyente y si la autoridad aceptando la policitud hecha por el mismo inicia la fase de la flexibilidad que la estudiaremos desde la óptica procedimental, en ausencia de formalismos y con el aspecto conciliativo en donde la comunicación asertiva es el elemento que proporcionaría una solución al conflicto hacendario de manera pronta y expedita.

### **7.1. La flexibilidad y el aspecto conciliativo como principio regidor de los acuerdos conclusivos**

Los estudiosos de los métodos alternos de solución de conflictos nos manifiestan que estos tienen una característica muy clara y específica intrínsecamente ligada a los mismos, hablando de la flexibilidad como tal, esto es debido a que la flexibilidad es el hito en donde la formalidad del juicio jurídico es completamente en el aspecto ortodoxo y rígido la flexibilidad en los métodos alternos de solución de conflictos permitirá que sin previos o exhausto formalismo se pueda llegar a un acuerdo para resolver la desavenencia.

En este contexto, la naturaleza flexible de la mediación –acuerdos conclusivos- demuestra su mayor ventaja en el hecho de que las partes, al lograr la resolución de su conflicto pueden acordar los términos que de hecho tiendan a mejorar sus relaciones comerciales a futuro. A menudo, estos métodos denominados híbridos se adaptan especialmente a tipos de conflictos específicos. En el siguiente aparte se definen algunos de los métodos híbridos más representativos para la resolución alternativa de conflictos. La siguiente no es una lista exhaustiva, más proporciona una idea de la flexibilidad y variedad de técnicas actuales de resolución alternativa de conflictos (Casal & Zerpa, 2007).

Dentro de la estructura de los acuerdos conclusivos su virtud consagra que la voluntariedad que manifieste tanto el contribuyente como la misma autoridad conlleve a un resultado satisfactorio, aun y cuando en las mesas de trabajo, las manifestaciones hechas por una parte sean contrarias a la otra, para eso, el tercero imparcial, ayudará dentro de sus capacidades a generar ese aspecto conciliativo que conlleve a bajar y concretizar la estructura del conflicto y para esto la flexibilidad toma un rumbo importante para sostener esta estructura compleja, para esto como se ha venido

manifestando a lo largo de la presente investigación, son las partes quienes desarrollarán a su máximo el aspecto voluntario del resultado positivo.

“...El predominio de la autonomía de la voluntad de las partes para la elección y la regulación del proceso, la eficacia de sus resoluciones y la flexibilidad que permite adecuar el régimen aplicable a sus específicas necesidades y conveniencias, con la intención de que el proceso sea más sencillo y menos costoso que el judicial” (Rodríguez, 2010).

Debemos estructurar y manifestar muy atentamente que el éxito que incumbe a los acuerdos conclusivos es precisamente esta flexibilidad en su aspecto conciliativo, si el contribuyente al verse en defensa con respecto a las posturas manifestadas por la autoridad y está en su escrito de contestación manifiesta una postura muy contraria en los hechos controvertidos, la estabilidad y la armonía de la justicia alternativa no se concretaría. Todo esto es debido a que el contribuyente tiene una sensación o postura negativa de la autoridad y si bien es cierto que la estructura de los acuerdos conclusivos es dirimir el diferendo con posturas voluntarias esto conlleva una postura rígida y más aún por los tecnicismos utilizados en la materia hacendaria.

Al hablar del aspecto flexible y conciliativo de los acuerdos conclusivos hacemos atención a lo siguiente: “Los ADR buscan resultados, donde se recoge uno ético gobernado por la búsqueda de nuevos equilibrios sociales. El primero concierne al objetivo de limitar los costes y el tiempo de la justicia, uniendo al proceso ordinario una serie de procedimientos practicas o métodos que permitan al ciudadano resolver sus propias controversias, alcanzando soluciones rápidas, menos costosas y evitando el recurso ordinario. Soporta el elemento cuantitativo que se resume en satisfacción y adecuación. El segundo elemento se manifiesta aquí en el aspecto cualitativo que concierne a un modo diferente de tratar los conflictos, que permiten a las partes tomar una decisión común, sin tener que quedar sometidas a la decisión de un juez” (Rogel, y otros, 2010).

La flexibilidad conlleva que dentro de la estructura rígida de la materia hacendaria no se politice la estructura de las pruebas manifestadas por parte del contribuyente hacia la autoridad, si bien en el desarrollo del acuerdo conclusivo la carga de la prueba definitivamente recae en el sujeto pasivo, esa flexibilidad dentro de la estructura contable, fiscal y administrativo entregara ese equilibrio social y económico que debe imperar al usar la justicia alternativa.

Para esto entendemos pues que el aspecto flexible y conciliativo en la materia jurídica-tributaria pretende elaborar el mecanismo de manera regular en contraposición de la metodología ordinaria y ortodoxa que elabora un juicio tradicional. “La elaboración de mecanismos, fórmulas o instrumentos alternativos para la resolución de conflictos de

naturaleza tributaria responde a un movimiento de reforma tributaria extensible a sistemas jurídicos-tributarios occidentales preocupados por obtener la participación voluntaria de los contribuyentes con la Administración, con el propósito de lograr un acercamiento de posiciones, un mutuo entendimiento, en la resolución de conflictos tributarios” (Romero, 2014).

Hemos observado que el comportamiento del contribuyente en la materia hacendaria es de incertidumbre, debido a que este se encuentra ligado a la estabilidad económica y laboral de la persona física o moral que se encuentre en el caso aplicable en concreto. Para esto una de las opciones que generan ese bienestar y equilibrio procesal es la misma justicia alternativa y los acuerdos conclusivos en ese rubro generarían esa igualdad de fuerzas en contra de la autoridad, porque reza la experiencia consuetudinaria que el litigio en materia hacendaria del crédito fiscal, termina por desgastar económica, social y psicológicamente a las partes en disputa.

“México cuenta con un marco normativo internacional para el desarrollo de la mediación y el arbitraje, permeando en los códigos federales y estatales, genera una reforma procesal constitucional penal en la que incluye a los MASC, sin embargo, el uso de ellos técnicamente es nulo, no hay arbitrajes domésticos mercantiles o civiles, el desarrollo de instituciones administradoras de MASC es mínimo, el uso de la mediación conciliación al igual que el arbitraje es mínimo, producto de la falta de una cultura conciliativa en los sectores sociales, políticos, empresariales, profesionales y educativo, generando una desatención e inoperatividad de colegios de profesionistas, cámaras de comercio e industriales, gremios productivos e industriales, así como de instituciones educativas de todos los nivel públicas y privadas” (Gorjón, 2010).

Para estos efectos uno de los aspectos positivos de la reforma integral del 2013 en donde los acuerdos conclusivos irrumpen como un nuevo modelo de resolver diferendos en México, ingresa como un país en donde los temas hacendarios-administrativos-fiscales pueden entablarse y resolverse junto con la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente. así en ese contexto, hasta el momento y por experiencia de contribuyentes han venido a buena forma la aplicación de la justicia alternativa en México, siendo un pionero en este sistema debido a que la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente es un tercero imparcial sin ser mediador o conciliador certificado hacen las veces de este concepto.

El aspecto conciliativo de los métodos alternos de solución de conflictos se refieren al saber “manejar y gestionar el conflicto en forma positiva: se contempla la posibilidad de negociar, consensuar, establecer acuerdos, compromisos, generar empatía con el otro, comprender su postura y conciliar con sus razones, etc.” (Suárez, 2008).

“Las metas comunes de los mecanismos alternativos de solución de conflictos son: el mejoramiento del tejido social mediante relaciones de tolerancia, con apertura de canales para la participación de las minorías en un ambiente de verdadera democracia. También la generación de procesos que transformen conductas belicosas o violentas de la tradicional pedagogía del resentimiento y malestar en otras conductas pacíficas y de respeto por los derechos humanos. Igualmente, es característico de estos métodos que las partes identifican la atribución del enfrentamiento esbozando soluciones; convirtiéndose en reguladoras de sus conflictos; generando reflexiones y espacios de convivencia para la paz; consolidando principios relacionales con criterios de equidad, tolerancia, respeto y una oportunidad invaluable: la vuelta al cumplimiento espontáneo de sus obligaciones, deberes, y responsabilidades en vez de mantenerse en la posición tradicional de buscar al culpable” (Cornelio, 2014).

Uno de los beneficios que traen consigo los acuerdos conclusivos es la procuración y cimentación de una nueva cultura cívica-contributiva entablado con ello una cultura de paz, para esto es una transformación positiva con respecto a los enfrentamientos y conductas negativas de la autoridad hacia el contribuyente y las prácticas desleales del contribuyente hacia la autoridad, entrando así en un ciclo vicio en donde los acuerdos conclusivos irrumpen a generar un nuevo paradigma para la obtención de diferendos positivos a la hora de resolver esos conflicto.

“Los beneficios que se le fijan a la conciliación en general se mencionan, entre otras, la de ofrecer a los litigantes un enfoque colaborativo y consensuado para llegar a una resolución creativa y mutuamente satisfactoria; la de ampliar los servicios de resolución de disputas de los fiscales relativamente bajo costo y cumplimentar la demanda de las partes para obtener la facilitación de un acuerdo; y además resultar de un alto grado de satisfacción para las partes involucradas” (Álvarez, Highton, & Jassan, 1996).

La nueva cultura de paz enfocada con la cultura cívica-contributiva allegando las nuevas posturas de litigantes, asesores fiscales y contadores contrae el enfoque colaborativo que requiere la cimentación de la justicia alternativa en México, aunado a esto la policía publica ya está establecida solo falta la difusión masiva de los beneficios de esta implementación, con ello y estableciendo parámetros específicos cuantificables más contribuyentes se acercarían al uso de los acuerdos conclusivos.

“Las causas del rápido y expansivo crecimiento de la oferta de vías alternativas no solo estaba dado en sus bondades per se sino, y muy especialmente, por el dificultoso, complejo, lento y caro sistema de administración de justicia estatal. La lentitud en las etapas del pretrial y del trial dilataban el arribo a una sentencia que ponga fin al proceso. A ello se sumaba el sistema de honorarios por el cual cada parte soportaba sus gastos, ello



es la ganadora que debe afrontar los costos del proceso en 50% soportando además los elevados honorarios de su abogado. Esto sin olvidar el factor emocional que tiene especiales ribetes con el sistema de jurados, quienes son los que pronuncian el veredicto” (Stempel, 2001).

“Así la “justicia alternativa” permite una chance donde el riesgo de costo se compadece con el beneficio aunque sea diferente del que podría haber obtenido en la “justicia estatal” de haber estado en condiciones de acceder a ella” (Pérez & Copani, 2006).

Definitivamente que al usar los acuerdos conclusivos no se garantiza el crédito fiscal como lo es si se litiga en juicio de nulidad, con ello la economía procesal, la garantía jurídica son elementos importantes que ayudan a incentivar esta figura alternativa. Para esto la culturización deberá tornarse como un elemento importante, en donde desde las universidades, colegios, barras, asociaciones y sociedades ayuden a incentivar esta figura innovadora y positiva para los contribuyentes en México.

“Otra de las bondades que se tiene con este tipo de proceso es la flexibilidad en su estructura, la cual permite la participación de expertos en la materia ambiental, con la finalidad de dar a conocer a las partes las consecuencias de sus actos y así, poder sensibilizarlos respecto a los impactos ambientales que ellos generan. Con ello se crea una educación ambiental, cuyo objetivo principal es la no reincidencia de las partes, lo que se convierte en una herramienta de carácter preventivo” (Mirimanova, 2016).

En este contexto al ser los acuerdos conclusivos quienes tratan temas de suma relevancia como lo es un posible crédito fiscal en materia hacendaria, los expertos en este caso abogados fiscales, contadores son los que darán a conocer con sus conocimientos técnicos-científicos y pruebas documentales los impactos que conllevan a dirimir, esclarecer o contrariar la postura de la autoridad.

“Dicho en otras palabras, los procesos de mediación–conciliación no son únicamente un medio para solucionar problemas ambientales, sino también para empoderar a los individuos y grupos sociales, a identificar sus necesidades, a escuchar y dialogar con respeto y, lo más importante, a sugerir soluciones, quitando la mentalidad de que un tercero (juez) decida qué es lo más conveniente para solucionar el conflicto. Es cierto que no todos los conflictos ambientales pueden llegar a ser mediados, pero eso no significa que se tenga que rechazar la importancia de los medios alternativos de resolución de conflictos” (Lunelli & Meraz, 2014).

Para estos efectos los acuerdos conclusivos no solo deberán verse como agentes de solución de diferendos entre fisco y contribuyente, sino incentivadores de una nueva justicia alternativa apegada a la cultura cívica-contributiva, con esto y después de varios

años de funcionamiento serán los mismos acuerdos conclusivos y la experiencia de los contribuyentes quienes manifestarán si efectivamente cambiaron el paradigma ortodoxo y rígido de la autoridad, por un semblante flexible que conlleva solucionar problemáticas hacendarias destinadas probablemente a más de un año de litigio en el ámbito tradicional.

“Es común que la doctrina sobre Mediación asevere y acentúe su importancia en la construcción de una Cultura de Paz. La Mediación es uno de los métodos alternos de solución de controversias (MASC) más utilizados alrededor del mundo. Es un procedimiento noble ya que pone especial atención a los sentimientos, emociones e intereses de las personas y aunque busca la resolución del conflicto, también pone especial atención en tratar de recuperar y mantener la relación que se tenía, procurando sanar las heridas producidas por la confrontación y fomentando el diálogo y el entendimiento” (Pérez J. , 2015).

## **7.2. La flexibilidad y la empatía en la ausencia de formalismos y solemnidades procesales en la justicia alternativa**

Al hablar de la empatía dentro del desenvolvimiento de los métodos alternos de solución de conflictos no es contraponer la característica de la equidad y la neutralidad porque si bien es cierto es una línea muy delgada en la extensión de la definición de cada elemento, la empatía juega un rol distinto a las características antes mencionadas porque la empatía dará la estabilidad que se requiere para comprender las necesidades de cada parte en el conflicto sin ser participe directamente en el desarrollo del conflicto sino, de tener la capacidad de nivelar las contraposiciones de las peticiones de las partes.

“La respuesta empática incluye la capacidad para comprender al otro y ponerse en su lugar, a partir de lo que se observa, de la información verbal o de información accesible desde la memoria (toma de perspectiva) y además la reacción afectiva de compartir su estado emocional, que puede producir tristeza, malestar o ansiedad. La empatía así entendida desempeñaría un papel central en la disposición prosocial de las personas” (Eisenberg, 2000).

La noción en el presente capítulo es ver si en la materia jurídica-contributiva puede darse esa acción positiva de confrontar las necesidades por parte del contribuyente hacia con la autoridad y viceversa. En otro aspecto podemos mencionar que la figura empática de la autoridad hacendaria no podría darse directamente en el conflicto, debido a que como se ha manifestado en capítulos anteriores la obligación del contribuyente es contribuir si o si al gasto público como premisa mayor, sin importar si existen violaciones a los principios constitucionales tributarios que regulan la materia.

“La empatía significa considerar los sentimientos de los demás, junto con otros factores, en el proceso de tomar decisiones inteligentes. La persona empática es capaz de ponerse en lugar del otro, y entender lo que vive. La habilidad de expresar nuestros deseos de una manera tranquila, abierta y directa, logrando transmitir nuestras intenciones sin atentar contra los demás se corresponde con la asertividad” (García, Gutiérrez, González, & Valero, 2012).

Para que en la relación directa en el uso del acuerdo conclusivo como política pública también debe manifestarse que la empatía debe de jugar un rol importante, se ha manifestado a lo largo de años de estudio que en la materia hacendaria no existe el bien proceder de la autoridad, debido a que ejercen directamente sus facultades de comprobación sin observar detenidamente que fue lo que origino esa acción u omisión de hecho que le implica un menoscabo a la hacienda pública y por ende cual fue el origen por el cual el contribuyente actuó de esa manera.

El actuar consuetudinario y las necesidades que imperan en nuestra sociedad por los aspectos económicos, políticos y sociales hacen valer que la autoridad deberá de ser más sutil y empática a la hora de realizar un acto de fiscalización y hablamos con más experiencia cuando se hace referencia a los contribuyentes pequeñas o medianas empresas que a simple vista pueden sostenerse por el constante paso galopante de la economía mundial que impacta en el mercado en general.

Para esto hemos observado e implementado cual es la percepción que tiene el contribuyente hacia la autoridad, si el sentimiento es negativo, de repudio, de miedo, de angustia, y todos aquellos sentimientos negativos que pueden no ayudar en el uso de la justicia alternativa se puede visualizar en la conceptualización generalizada que tiene el contribuyente hacia la autoridad hacendaria.

No se puede desarrollar la empatía tanto del contribuyente hacia la autoridad hacendaria y viceversa si no se contempla una visión positiva del entorno. “La empatía, la asertividad y las relaciones sociales son los tres componentes de la inteligencia emocional. Desde las teorías de la inteligencia emocional se resalta que nuestras capacidades de percepción, comprensión y regulación emocional son de vital importancia para la adaptación a nuestro entorno y contribuyen sustancialmente al bienestar psicológico y al crecimiento personal” (Goleman, 1995).

Con esta teoría podemos observar que la percepción positiva es la esencia de poder llevar acabo un buen desarrollo cuando se vincula voluntariamente a la justicia alternativa, pero para esto para poder ser empático en dicha materia debe de surgir también una nueva política pública que este destinada a una cultura de paz en contraposición del terrorismo

fiscal. Con el paso del tiempo y para el ejercicio fiscal 2015 se ha venido trabajando en estos temas positivamente.

“El jefe del Servicio de Administración Tributaria (SAT), Aristóteles Núñez Sánchez, rechazó que ese organismo vaya a “apretar” a los contribuyentes cumplidos el próximo año y tampoco se le generará más trabajo administrativo. “Con la aprobación del paquete fiscal no se le generó mayor carga tributaria a los contribuyentes, tal como estaba prometido, ni tampoco se le generará más trabajo administrativo a los causantes”, agregó. Entrevistado en el marco de la clausura de la 92 Convención Anual del Instituto Mexicano de Contadores Públicos (IMCP), el funcionario federal rechazó que el SAT vaya a aplicar “terrorismo” fiscal contra los pagadores de impuestos del país. “No podemos hacer más actos de revisión a los contribuyentes, tenemos la misma plantilla y con mayor número de contribuyentes... El próximo año lo que tiene que hacer el Centro de Revisión Tributaria es ser más asertivo... Tenemos que saber elegir con mucha certeza a quién vamos a revisar”, afirmó” (Públicos, 2016).

Observamos que la empatía empieza a jugar un papel importante para las finanzas del país, para poder hacer efectiva la justicia alternativa en la materia contributiva, requerimos pues que se empiece a trabajar desde los mandos altos esta característica esencial de los acuerdos conclusivos, ser empático con el desarrollo del bienestar económico del contribuyente, porque si existe un crecimiento económico-laboral empresarial por consiguiente existirá una mayor tributación pero para a que esto exista, se debe de incentivar la cultura de paz en contra posición del terrorismo fiscal.

Existiendo terrorismo fiscal no habrá participación en la justicia alternativa por más loable y benevolente que esta sea por la relación del aspecto negativo que percibe el contribuyente hacia el sistema fiscal mexicano. “Ante la diversidad de definiciones del concepto muchos investigadores se definen por uno de los aspectos de la empatía - perceptivo, cognitivo, emocional o comportamental- y continúan desde allí” (Olivera, Braun, & Roussos, 2011). “La evidencia, por lo tanto, continúa reforzando la idea de que “sólo hay acuerdo en que hay desacuerdo” (Bohart, Elliott, Greenberg,, & Watson, 2002).

Con respecto a esta postura definitivamente concordamos que existe una acción positiva encaminada al uso de la justicia alternativa o la contraposición de no confiar directamente por los actos de fiscalización y el terrorismo fiscal implementado por la autoridad hacendaria, debido a que si el contribuyente se acerca voluntariamente a la suscripción de un acuerdo conclusivo quien le garantiza que la autoridad hacendaria fije de nueva cuenta una revisión dentro de sus facultades de comprobación no contra lo pactado y formado en el acuerdo más si en el mes de las obligaciones o año del que se trate la ratificación del acuerdo conclusivo.

“Las características que debemos resaltar en cuando a la empatía, se refieren a la capacidad de tomar la perspectiva ajena, el sentimiento de preocupación o interés por el otro (simpatía) y emociones relacionadas con el malestar al compartir situaciones tensas que implican a otras personas. La empatía subyace a muchas interacciones sociales, mediatizando muchos de estos procesos. Por ejemplo, regula la agresividad, motiva la comunicación, establece vínculos afectivos, induce a la cooperación, al compañerismo y al altruismo” (Prieto, 2011).

Efectivamente dentro del conflicto hacendario podemos observar que la perspectiva de la autoridad hacendaria debe manifestarse en posición negativa desde la perspectiva del contribuyente, es decir, el contribuyente al notificársele que la autoridad hacendaria dentro de sus facultades de comprobación iniciara una auditoria, compulsas, revisión de gabinete o revisión electrónica inicia el sentimiento de preocupación y miedo, si dentro de las acciones de la autoridad fueran más claras sus posiciones y pretensiones y fueran empáticos al establecer su autoridad con el contribuyente, la cultura cívica-contributiva con respecto a la efectiva recaudación sería muy distinta.

Para esto se trabaja desde el interés desde la óptica si en la justicia alternativa juegan las emociones de la efectiva voluntariedad como característica esencial de los métodos alternos de solución de conflictos y mayor aun a los acuerdos conclusivos. Entonces en ese orden de ideas seguimos manifestando que los elementos que componen directamente la empatía dentro de los acuerdos conclusivos lo debemos al carácter perceptivo, cognitivo, emocional o comportamental, veamos el porqué. El contribuyente debe ser capaz de ser perceptivo con respecto a la contestación de la peticion planteada a la autoridad hacendaria. El aspecto cognitivo se reduce en la comunicación asertiva efectiva que puedan tener en las mesas de trabajo de no malinterpretar las posturas de una parte hacia la otra. Cabe resaltar que el aspecto emocional cabe dentro del desenvolvimiento del acuerdo conclusivo toda vez que al estar dentro de las mesas de trabajo para dirimir el conflicto, el contribuyente no debe de perder los estribos y seguir sereno y ecuánime para poder dar una buena respuesta las contestaciones de la autoridad hacendaria. El aspecto comportamental esto se verá desde el inicio de la petición a la sujeción del acuerdo conclusivo sin duda alguna el buen comportamiento y las daciones tomadas deben ser sujetas de estudio posterior.

“Entendemos por convivencia, una parte del proceso socializador, en el cual se ejercita la capacidad de los seres humanos para establecer redes de vínculos interpersonales, con el propósito de formar una comunidad, respetándose y acordando las condiciones elementales que les permitan interactuar fluidamente. Esto incluye, entre otros elementos, la empatía, la cooperación, la solidaridad, el respeto, la comunicación y el

diálogo, así como las posibilidades de involucramiento y participación. Dichas manifestaciones humanas son una respuesta a la interacción que ocurre de manera obligada o natural y también son conexiones que se dan permanentemente. Todos estamos vinculados. Las cosas que le suceden a cada miembro del grupo y las actividades que realiza tienen repercusión en los demás, por esto rara vez las personas pueden experimentar un problema sin afectar a los otros” (Rodríguez B. , 2004).

En este contexto la participación ciudadana es muy apática dentro de las obligaciones que conlleva el estar inscrito ante el Servicio de Administración Tributaria debido a que la percepción que se tiene es que si se conlleva una relación directa con la autoridad hacendaria, los contribuyentes se sentirían muy vulnerables, para esto la autoridad ha implementado una campaña de civismo fiscal en donde la empatía, la cooperación y la comunicación conlleve un éxito para la autoridad como para el contribuyente. Aun así la respuesta es muy baja considerando el registro de contribuyentes activos en el padrón.

El prestador de servicios de los métodos alternos de solución de conflictos, “...debe excluir la confrontación adversarial, guiando el proceso a través de la persuasión en la búsqueda de soluciones, a través del análisis de alternativas y practicando la escucha activa en un ambiente donde predomine la empatía, siendo la meta el acuerdo entre las partes y el cumplimiento de éste; procurando que los jóvenes aprendan en estos espacios a, dirimir, escuchar y tomar decisiones; considerándose fundamentar el hecho de que las partes comprometidas en el conflicto demuestren la voluntad de querer comenzar a negociar” (Arellano, 2007).

Esta tarea debe concentrarse la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente al usar la justicia alternativa como elemento externo sobre la persuasión de soluciones. Dentro de estas facultades la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente debe ser muy cuidadosa en las pretensiones del contribuyente hacia la autoridad y estudiar cabalmente la petición de contestación de la autoridad hacia el contribuyente con el fin de establecer la armonía que se desea entablar al usar la justicia alternativa. Si bien es cierto que la voluntariedad y la flexibilidad son el eje de los acuerdos conclusivos debemos de entender que el carácter negociador de esta figura se debe completamente a sus participantes y sobre todo a la noble y loable participación de la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente para darle equilibrio y sentido al procedimiento.

“En su seno se desarrollan valores y competencias sociales como el descubrimiento de sí mismo y del otro, la empatía, la asertividad, la autonomía, el respeto, la tolerancia, el respeto a las diferencias, el sentido de justicia y la valoración de las diferencias, entre otras, todas como el cimiento del convivir” (Barquero, 2014).

“Los informantes atribuyen a la mediación consecuencias positivas para aquellos que participan como partes en su proceso, tales como capacidad para negociar sus intereses sin anteponerlos a los del otro, habilidades de escucha y empatía, les permite mantener las relaciones personales y evitar la degradación de las mismas, protege a los menores implicados en el proceso y vela por sus intereses, es un proceso sencillo y rápido de gestión de conflictos desde los que la propia parte interesada decide, opina y determina las soluciones sirviéndose de sus capacidades y su poder como parte implicada. Y es en estas características positivas donde radica el discurso legitimador de la mediación, que defiende que un proceso de resolución de conflictos pacífico, que satisfaga las necesidades de todos aquellos que se han visto implicados, donde se actúa de buena fe y en el que las partes se representan a sí mismas en el proceso de negociación es idóneo en los conflictos basados en las dificultades convivenciales y personales que se generan con motivo de la falta de entendimiento, legitimación y comprensión de las partes entre sí” (Pastor & Iglesias, 2011).

Parte de la homologación positiva de los acuerdos conclusivos pretende establecer un nuevo paradigma donde en nuestra tesis proponemos la flexibilidad y la comunicación asertiva como dicho elemento, para efectos de encontrar la verdadera legitimación de la peticion de la contribuyente hacia la autoridad, este procedimiento tendrá tan pronto éxito cuando la autoridad hacendaria genera cualidades negociadoras en beneficios de las arcas de la hacienda y sobre todo protegiendo la económica y bienestar laboral del contribuyente, porque veamos en que si la justicia alternativa se convierte en actos negativos y la autoridad hacendaria una vez ratificado el convenio decida establecer sus facultades de comprobación por el mismo ejercicio el mismo periodo y diferente obligación la figura de los acuerdos conclusivos no traerá consigo un aspecto negativo, sino lo contrario de nueva cuenta ratificaría la postura negativa de la autoridad hacia el contribuyente.

” De esta última, se deriva la trascendencia que adquiere el fortalecer valores como la tolerancia, el respeto y la solidaridad para educar la convivencia; así también, el desarrollo de competencias sociales para interactuar constructivamente con los demás (como la empatía, la capacidad para manejar sentimientos y emociones, la habilidad para tramitar adecuadamente los conflictos, trabajar en grupo y compartir, buscar soluciones a los problemas, argumentar, dialogar y fijarse metas). Otra dimensión del concepto adiciona que la convivencia es un proceso de apropiación cognitiva, en que se trasladan pensamientos a acciones y sentimientos; y se expresan a través de un estilo de vida” (Barquero, Convivencia en el contexto familiar: un aprendizaje para construir cultura de paz., 2014).

Definitivamente ratificamos en nuestra conclusión que la empatía es un elemento importante en la cimentación de los acuerdos conclusivos dada a su importancia y en el aspecto relevante que le otorga esta característica a la justicia alternativa. La autoridad hacendaria debe de tener en cuenta que la vulnerabilidad del contribuyente esta de manifiesta una vez que voluntariamente se acerca a la justicia alternativa, al hablar del conflicto hacendario no hablamos de problemas familiares, comunitarios, escolares, penales en los que si bien el ganar-ganar o el perder-perder no afecta en el desarrollo económico de la sociedad, si lo enfrenta el conflicto hacendario, si por un error aritmético, por un error de dedo, el especialista termina equivocándose, recae directamente en el deterioro del contribuyente, implicando la desestabilidad económica, administrativa y laboral de una empresa, la empatía de la autoridad debe ejercerse de manera positiva y antes de actuar pensar en esas consecuencias fatídicas.

### **7.3. Estrés y fobia social características antagónicas de los acuerdos conclusivos. La seguridad jurídica característica positiva de la justicia alternativa**

Una de las características que pueden influir en el estado de ánimo dentro de la perspectiva de los métodos alternos de solución de conflictos, debe ser considerado el estrés que provoca el mismo conflicto, una de las características que se entablan es el ver cara a cara al responsable, a la autoridad, o a los participantes que se involucran al resolver el mismo. En este apartado analizaremos el estrés y la fobia social como características influyentes negativas en la toma de decisión si el contribuyente acude o no a la justicia alternativa, analizando los pormenores de las causas que generan estas características negativas.

“El efecto más perceptible de esa transformación está en la flexibilización del tiempo de trabajo, a partir de la implantación de nuevas formas de compensación y del aumento de los llamados tiempos atípicos de trabajo” (Moreira, 2013). “Tomar decisiones conlleva a un conflicto de decisión interno —generador de estrés— (Bernal, Antonio, Arocena, & Vicente, 2014), que se manifiesta en dudas y vacilaciones, aplazamientos e intentos de evitación del problema” (Janis & Mann, 1977).

Con esta relación observamos que la postura decisiva del contribuyente se encuentra en dos etapas: la primera se encuentra en la razón que la autoridad hacendaria notifica las facultades de comprobación y abre la primera acta parcial o de apertura, la segunda cuando la autoridad hacendaria está por finalizar sus facultades de comprobación, en este inter se encuentra el acto más perceptible de estrés del contribuyente, debido que la decisión de acudir o no a la justicia alternativa es lo correcto, ahí es el termino clave en donde las dudas y vacilaciones pueden generar la positividad o bien el seguir la estructura



del litigio tradicional en donde el estrés es más imperante que en la justicia alternativa, esta decisión es única y exclusivamente del contribuyente.

“Se define el estrés como un constructo interactivo, que constituye una reacción de la persona tanto en el ámbito fisiológico como psicológico, ante un estímulo configurado por la interacción de factores individuales, ambientales y sociales, y que conlleva a un proceso de adaptación o desequilibrio del organismo” (López & Campos, 2002). “El estrés hace referencia a la tensión física, mental o emocional ocasionada por presiones y demandas ambientales, situacionales o personales, en que los sucesos impredecibles e incontrolables ocasionan más estrés que los hechos sobre los cuales los individuos tienen un mayor control” (Tejeda, y otros, 2002).

Es de suma importancia observar el comportamiento del contribuyente si la percepción del miedo no es una característica que influya en la toma de decisiones, el estrés conlleva esa preocupación directa es decir, el factor social, laboral y económico que impera en la interacción contribuyente y autoridad.

“El estrés psicológico se refiere a una clase particular de relación entre la persona y su ambiente; la relación estresante es aquella que demanda esfuerzo o excede los recursos personales, y la unidad de análisis es la transacción o encuentro en el cual la evaluación de una persona involucra daño, miedo al daño, o una actitud positiva, optimista, de sobreponerse a los obstáculos, a los que se denomina “desafíos” (Folkman & Lazarus, 1986). “En este punto, cobra especial interés la familia y todos aquellos agentes de socialización (escuela, amigos, sociedad en general) que favorezcan el aprendizaje de formas más adecuadas, directas y constructivas para enfrentar el estrés, lo que parece marcar la diferencia en el malestar y el bienestar de los”... –contribuyentes- (Serrano & Flores, 2005).

Las problemáticas que se enfrenta el contribuyente al establecer una relación relativamente personal con la autoridad, en el ambiente en que se desarrolla esta, genera el estrés que puede influir en la toma de decisiones, muchas de las veces las facultades de comprobación de la autoridad hacia el contribuyente se establecen en una razón en que el contribuyente se encuentra en un estado de miedo con resultados poco optimistas el porqué de esta relación, es debido a la estructura compleja del cumplimiento de las obligaciones fiscales, en donde por una razón u otra la Ley del Impuesto Sobre la Renta o la Ley del Impuesto al Valor Agregado en un aspecto conciliativo del impuesto genera de 3 a 4 o hasta más obligaciones, en donde la estructura administrativa del contribuyente no puede soportar esta carga obligacional.

“El estrés generalmente se puede explicar cómo una reacción psicofisiológica (mente-cuerpo) que despierta fatiga en los sistemas del organismo a tal grado que genera un mal funcionamiento y daños corporales. Un estresor es entendido como cualquier condición o evento que causa una respuesta de estrés, la cual está relacionada con cualquier tipo de componente de la vida, es decir, puede ser físico, emocional, intelectual, social, económico o espiritual. El manejo del estrés consiste en la habilidad para reducir las tensiones enfrentándose de manera competente con el estresor” (Dorantes & Matus, 2002).

Esta relación puede influir directamente en la decisión o en la postura de acudir o no a la justicia alternativa, la cultura adversarial en México sigue imperando y los contribuyente siguen sin tener confianza a esta figura por el estrés que genera y las preocupaciones que despierta dentro del contribuyente mismo, para esto el manejo del estrés de manera positiva es la característica esencial para que el contribuyente pueda sentirse cómodo y cambiar el panorama adversarial por el alternativo, que si bien es cierto el contribuyente aun en esta época considera más viable optar por un abogado fiscalista que represente sus intereses en un litigio.

“La angustia es la emoción más universalmente experimentada por el ser humano, tiene un efecto de inmovilización y conduce al sobrecogimiento en innumerables ocasiones; se define como una emoción compleja, difusa y desagradable que conlleva serias repercusiones psíquicas y orgánicas en el sujeto; la angustia es visceral, obstructiva y aparece cuando un individuo se siente amenazado por algo” (Ayuso, 1988). “Es un sentimiento vinculado a situaciones de desesperación, donde la característica principal es la pérdida de la capacidad de actuar voluntaria y libremente por parte del sujeto, es decir, la capacidad de dirigir sus actos” (Sierra, Ortega, & Ihab Zubeidat, 2003). “Es muy cierto que en la vida cotidiana la angustia se presenta como discursivamente ligada y siempre en una modalidad repentina en cuanto al discurso, es decir, en apariciones intempestivas, aunque desde antes se sospeche o se anuncie, pero siempre enlazada a las articulaciones del lenguaje” (García R. , 2004).

Uno de los aspectos inherentes al estrés hablamos efectivamente a la angustia, este efecto podría acarrear sentimientos negativos a la hora de actuar. La materia hacendaria es un tema sumamente importante porque es donde el Estado obtiene los dividendos que son destinados al gasto público en beneficio a la sociedad. Pero esto es muy complicado a la hora de ejecutarlo, el estrés conlleva a la angustia y viceversa, muchos de los aspectos del cierre de empresas hablando en físicas o morales se debe a la carga impositiva manifestada dentro de las obligaciones inherentes a la obtención de un lucro. El estrés se ve reflejado directamente al momento en que el negocio en general no produce

dividendos, debido a que no solo implica la producción, sino que la misma requiere de agentes laborales, y si la empresa no genera el lucro correspondiente ni en el aspecto laboral genera bienestar y mucho menos en el fiscal-hacendario.

“La angustia toma un significado en estrecha correspondencia con la responsabilidad del hombre de crear su propio destino. El hombre, cuando elige un proyecto de vida, al mismo tiempo que elige a sí mismo elige un tipo de humanidad ejemplar. El sentimiento de angustia es provocado por esa responsabilidad. El hombre que huye de ella actúa de mala fe, es decir, no quiere ser responsable del peso de la elección y sus consecuencias. La mala fe determina al hombre como a un ente pasivo e incapaz, impotente de realizar su propio proyecto de vida” (Bravo, 2009).

Dentro de la estructura de las responsabilidades hacendarias es precisamente obtener un equilibrio entre la empresa y las mismas obligaciones inherentes al tributo. La angustia con respecto al estrés, empieza a generar una incertidumbre específica en la administración de la empresa. La concepción de la materia hacendaria en México es rehuida por los contribuyentes, se debe a la educación cívica-contributiva que a lo largo de esta tesis se ha venido manifestando claramente, el contribuyente no dejará de sentir estrés y angustia sino opta por una administración sana y de buena fe, esto es, procurar que el destino de la empresa sea llevada a cabal en el cumplimiento de sus obligaciones administrativas, laborales y hacendarias con ello, se va generando un estado de bienestar palpable, para eso debemos trabajarlo desde la educación elemental para ir generando una nueva cultura hacendaria apegada a la efectiva recaudación.

“La fobia es “el miedo persistente, irracional, exagerado e invariablemente patológico frente algún estímulo específico o situación. Tanto la presencia como la anticipación de la entidad fóbica producen un estrés grave en la persona afectada, que habitualmente reconoce que su reacción es excesiva. La consecuencia es una necesidad imperiosa de evitar el estímulo temido”. Las reacciones fóbicas alteran la capacidad de los afectados para funcionar en la vida” (Virgen, Lara, Morales, & Villaseñor, 2005).

“La autorrepresentación de la empresa como instancia capacitada para ofrecer al sujeto las defensas necesarias contra su angustia existencial fundamental” (Meneses, 2013). “En la fobia social no sólo se ve afectado el componente motor en forma de respuestas de evitación o escape, sino también el componente cognitivo y el fisiológico. El elemento cognitivo, que juega un papel importantísimo en el desarrollo del problema, implica un gran temor o preocupación por las críticas (y por una evaluación negativa de los otros) y una serie de expectativas negativas sobre la propia ejecución social” (Ortega & Climent, 2014).

Otro aspecto negativo en visión y estructura es la percepción del miedo en el aspecto denominado fobia social, esto es las expectativas negativas que se pueden visualizar del contribuyente hacia la autoridad hacendaria, es menester mencionar que esta fobia social se va generando desde la concepción de los testigos de oídas, es decir si el vecino contribuyente tiene una mala impresión con la autoridad manda señales negativas hacia su vecino empresario y viceversa, es una bola de nieve que se va generando de manera negativa, que se puede hacer para combatir esto, la postura flexible de la autoridad hacendaria, que el verse el contribuyente en un conflicto hacendario, sepa de antemano que no está su patrimonio en peligro sino al contrario que la autoridad se acerca para generar un nuevo comienzo reestructurando su deuda hacendaria.

“El miedo es una experiencia muy común para los seres humanos y se trata, además, de una experiencia que tiene un importante valor adaptativo para la supervivencia de la especie. Normalmente cuando hablamos de miedo adaptativo nos referimos a un conjunto de sensaciones que se ponen en marcha como respuesta normal ante peligros reales” (Marks, 1987). Sin embargo, cuando estas sensaciones se experimentan en situaciones que no suponen una amenaza real, nos encontramos ante un miedo que ya no es adaptativo. El término fobia se utiliza para describir este tipo de reacciones de miedo no deseables” (Capafons, 2001).

La cultura cívica-contributiva tiene que ir adaptándose conforme la estructura positiva de la justicia alternativa va tomando forma y posición, el valor adaptativo del miedo con respecto a la generación de estrés y angustia por cumplir cabalmente las obligaciones fiscales de la empresa, los empresarios en México tienen que empezar a cambiar su paradigma también de cumplir cabalmente con las obligaciones hacendarias porque en el cumplimiento está el pedir, y otra de las posturas también manifestadas es el aspecto negativo en la visualización del comportamiento del contribuyente, no es una variable de nuestro tema, en algún otro trabajo podemos manifestarlo, pero también existen posturas de antagonismo de los contribuyentes hacia la autoridad fiscal. En general debemos ser claros que la postura debe permearse en un estado simbiótico positivo, en armonía en donde la contribución sea una característica positiva y observarlo que contribuir genera bienestar y ayuda al Estado a seguir creciendo y cimentando el estado de derecho que tanto deseamos.

“...En el estudio de la fobia social, tal condición puede estar definida por un estilo de procesamiento sesgado hacia un tipo de información emocional en particular” (Morales, López, & Antona, 2010). “La fobia social se caracteriza, según el DSM-IV-TR (APA, 2002), por la presencia de ansiedad clínicamente significativa como respuesta a ciertas

situaciones sociales o actuaciones en público, lo que suele provocar comportamientos de evitación” (Macià, Olivares, & Amorós, 2012).

En conclusión “en el caso de la información difundida por los medios de comunicación, las emociones incrementan o disminuyen el contenido de un mensaje. Es decir, la ciudadanía que experimentó y desea informarse sobre un acontecimiento específico está expuesta a procesar emocionalmente la información circundante, empero, una vez que el evento ha ocurrido, la persuasión se disipa poco a poco. El ciclo reinicia cuando otro evento es esperado como una amenaza que por su lejanía sólo provocará preocupación, aunque su cercanía implica una acción concreta para afrontar el problema. En materia de seguridad pública, los estudios psicológicos de las emociones han identificado la ansiedad, el enojo, la preocupación, el miedo y la desconfianza como factores de estrés... En el marco de la seguridad pública, la relación entre los ciudadanos y las autoridades locales puede analizarse a partir de sus emociones (tabla 1). La opinión pública, en tanto evaluadora de las políticas públicas, está conformada más por sentimientos que por razonamientos en torno del sistema judicial” (García C. , 2014).

#### **7.4. La flexibilidad y la comunicación asertiva como principio regulatorio en ausencia de la autonomía de la potestad jurisdiccional**

La funcionalidad que nos brinda la flexibilidad en los métodos alternos de solución de conflictos con respecto a la comunicación asertiva hace que conlleve un acercamiento directo con las partes en el conflicto hacendario. Para esto se propone que un elemento característico dentro de la flexibilidad que otorga el acuerdo conclusivo es ver cuál será el comportamiento de la propia figura al ver que el tratamiento y desahogo del mismo en algún momento procedimental es ortodoxo y escrito. Este apartado conlleva a visualizar cual es el aspecto positivo al entablar una comunicación abierta, sencilla y asertiva en las mesas de trabajo entre contribuyente y autoridad hacendaria.

“Flexibilidad: Debe estimular la fluidez en las comunicaciones. Enérgico y persuasivo: A través de la conducción del proceso, el mediador debe intervenir eficazmente para lograr flexibilidad en las partes, aunque debe dirigir la dinámica y controlar la audiencia sin ser autoritario. Empatía: El mediador debe de ser capaz de valorar las percepciones, miedos e historia que cada parte revele en la discusión. La confianza se instala a partir de esta corriente personal” (Mediación, 2012).

Una de las cuestiones que se deberá de desarrollar al entablar un acuerdo conclusivo es ver si la comunicación es la adecuada entre contribuyente, Procuraduría de la Defensa del Contribuyente y la autoridad hacendaria. Debido a que por cuestiones inherentes a la materia el contribuyente probablemente su postura sea rígida y con una postura de miedo

por la naturaleza misma del conflicto. Con ello la comunicación asertiva traerá el dinamismo y la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente tendrá la capacidad de observar esos miedos y posturas antagónicas en las mesas de trabajo otorgando así la confianza que deba reinar en las mismas para una solución pacífica.

“Recordemos que se entiende por asertividad la capacidad de expresar las propias ideas, creencias o sentimientos eficazmente, sin incomodarse por ello ni incomodar a los demás. Y es que, en la interrelación, cuando se encuentran interferencias o barreras pueden superarse o eliminarse sin agredir al otro. Esto ocurre así porque existe el respeto a uno mismo y a los otros, y el objetivo no es imponer el punto de vista sino expresarse adecuadamente. La asertividad es especialmente importante en ocasiones en que sentimos un enfrentamiento entre nuestros intereses y lo que sentimos como nuestros deberes, generados por la socialización, las experiencias personales y, en ocasiones, manipulaciones de otras personas” (Prieto, 2011).

Un punto importante en el desahogo de los acuerdos conclusivos es manifestar claramente la idea que se pretende, dentro de la estructura de la peticitación, si la autoridad ve inconsistencias, la comunicación no se convierte en asertiva porque la petición nace ambigua y confusa, para esto manifestamos que dentro de los acuerdos conclusivos es menester que se atienda con tanta diligencia posible para que la misma Procuraduría de la Defensa del Contribuyente tenga elementos constitutivos al momento de observar si existen inconsistencias por parte de la respuesta de la autoridad, la comunicación asertiva abre el panorama para establecer los parámetros correctos y ratificar los intereses que queremos demostrar y comprobar a fin de que la postura sea bien entendida y genere un estado positivo de entendimiento directo.

“La palabra asertivo, de aserto, proviene del latín assertus y significa: afirmación de la certeza de una cosa, por lo que se deduce que una persona asertiva es aquella que afirma con certeza. Existen diversas definiciones de asertividad. Ciertos autores consideran la asertividad como la conducta que posibilita la disminución de la ansiedad; otros la consideran como la defensa de los derechos propios y algunos como la habilidad para expresar sentimientos y pensamientos. La asertividad permite hacernos responsables de nuestros sentimientos y de la forma en que nos demos a conocer a las demás personas. Significa que sentimos respeto por ellas a la vez que respetamos nuestra propia persona. Las personas asertivas tienen capacidad para reconocer sus necesidades y hacerlas saber con confianza y claridad. Aceptan que las demás tienen el mismo derecho que ellas de hacerse valer y, por este motivo, presentan sus ideas o reclamaciones con toda cortesía y escuchan con el mayor respeto las reclamaciones que les presentan otras personas.” (Naranjo, 2005).

El aspecto conciliativo dentro de la estructura de la verdadera utilidad de la comunicación asertiva dentro de los acuerdos conclusivos estribará en reconocer las necesidades que plantee el contribuyente hacia la autoridad. Con esto el mismo tendrá que ratificar su postura positiva conforme a las pruebas que haga allegar en el conflicto. La asertividad tiene que ver con la confianza y la claridad que establezca el contribuyente al resolver el conflicto hacendario, conforme se valla cimentando la justicia alternativa en esta materia, proponemos que la comunicación asertiva jugara un rol importante para el desahogo del mismo.

La comunicación asertiva es, “aquella conducta que permite a la persona expresar adecuadamente (sin distorsiones cognitivas o ansiedad y combinando los componentes verbales y no verbales de la manera más efectiva posible) oposición (decir no, expresar desacuerdos, hacer y recibir críticas, defender derechos y expresar en general sentimientos negativos) y afecto (dar y recibir elogios, expresar sentimientos positivos en general) de acuerdo con sus intereses y objetivos, respetando el derecho de los otros e intentando alcanzar la meta propuesta” (Riso, 1988).

“La falta de asertividad conlleva, generalmente, falta de respeto a las demás personas o mala fe, o ambas cosas a la vez, como sucede en la manipulación. Las personas que no desean o tienen temor de manifestarse y hacerse valer, por lo general, traman algo para conseguir lo que quieren. Este tipo de actitudes se pueden convertir en algo muy serio, cuando una persona solo ve a las demás, como aquellas a las que hay que vencer o superar con la burla, la mentira o el ingenio. Se puede manipular a las personas de diferentes maneras” (Neidharet, Weinstein, & Conry, 1988).

Al hablar de la comunicación asertiva como una característica dentro de la flexibilidad de los acuerdos conclusivos hacemos referencia a que la conducta del contribuyente tiene que estar ausente del miedo, del estrés, de la angustia y de la fobia social, debido a que la comunicación asertiva provee la capacidad al contribuyente de cimentar su postura sin ansiedad compaginado a una buena relación, la plicitación del contribuyente estribará en la posición del interés y del objetivo que quiera corregir, enmendar o ratificar la postura del contribuyente hacia la autoridad hacendaria.

“Por ello, se debe contar con la preparación que permita una comunicación asertiva, o, de ser necesario, la búsqueda oportuna de alternativas para mantener el proceso de comunicación en aquellos casos donde exista alguna discapacidad o deficiencia, la cual limita, en cierta medida, la comunicación verbal y no verbal” (Méndez, Ortiz, & Venegas, 2011).

“La respuesta asertiva se considera como una habilidad de comunicación interpersonal y social, es una capacidad para transmitir opiniones, posturas, creencias y sentimientos de cada uno sin agredir ni ser agredido. Si para el individuo las opiniones y deseos de los demás prevalecen sobre los propios, la consecuencia es la sumisión que impide que vance el grado de confianza de una relación al no darse a conocer y convirtiéndose así en un absoluto desconocido. A continuación se definen diversos tipos de respuestas asertivas las cuales también guardan relación con los derechos asertivos: Rechazar una petición. Hacer una petición o solicitar ayuda. Solicitar un cambio de conducta que resulta molesta. Mostrar desacuerdo. Hacer una crítica. Recibir una crítica. Formular un elogio. Hacer cumplidos” (Llacuna & Pujol, 2016).

En el uso de la justicia alternativa es menester mencionar que es importante el enfoque que los participantes le dan a sus comentarios o posturas. La comunicación asertiva permite genera una capacidad para transmitir las ideas o posturas de manera objetiva, siempre permeando las consecuencias de los actos manifestados. Queda de la autoridad hacendaria y de la postura de la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente el rechazar la postura si considera aceptable o ambigua e la policitud, la asertividad ayudara a a generar una crítica constructiva para efectos de aportar nuevas ideas o pruebas directas contundentes para desvirtuar los hechos controvertidos.

“Los derechos asertivos son puntos a sostener y a hacer valer ante nosotros mismos y ante los demás. Quien más lesiona nuestros propios derechos asertivos es nuestro yo, cuando no nos respetamos y por nuestro derecho hacemos valer los de los demás. Entre los derechos asertivos hallamos los siguientes: Considerar las propias necesidades. Cambiar de opinión. Expresar tus ideas y sentimientos. Decir no ante una petición, sin sentirse culpable. Ser tratado con respeto y dignidad. Cometer errores. Pedir y dar cuando así lo decidas. Hacer menos de lo que como humano puedes hacer. Establecer tus prioridades y tus propias decisiones. Sentirse bien. Tener éxito. La privacidad. La reciprocidad. No usar tus derechos. Exigir la calidad pactada. Ser feliz.” (Llacuna & Pujol, 2016).

“La asertividad a la que se hace referencia alude a conductas humanas indicativas de un tipo de concepción personal o social, también se puede extrapolar a la organización educativa, partiendo del hecho de que la asertividad se vincula con el respeto y el reconocimiento de los derechos del otro” (Andrade, 2012).

“La asertividad permite la comunicación empática o eficiente de nuestras expectativas, necesidades y opiniones y logra que las otras personas actúen favorablemente hacia el mensaje. El término empático quiere decir que se tiene la actitud de compartir los sentimientos de la persona con quien nos comunicamos” .



“En concordancia con diversos autores, la conducta asertiva es considerada un elemento fundamental en el proceso de socialización y en algunos casos un equivalente a habilidad social; es el arte adquirido mediante la experiencia y la práctica de comunicarse con personas de todos los niveles, que implica habilidades para expresar y responder a sentimientos, opiniones, creencias, intereses, valores, expectativas y disgustos de manera apropiada, honesta, directa, con seguridad y libertad, respetando la dignidad y derechos propios y ajenos” (Aguilar, 1987).

Hemos manifestado que la cultura cívica-contributiva es un aspecto de socialización en pro de los contribuyentes y ciudadanos mexicanos. El seguir utilizando la justicia alternativa permitirá centrarnos en mejorar la experiencia en contraposición del litigio adversarial, con las características que contrae la comunicación asertiva propone mejorar la perspectiva social sobre las opiniones negativas que tienen los contribuyentes hacia la autoridad, con esto estamos entablando un nuevo paradigma, en donde la seguridad jurídica y la economía procesal generará confianza en la utilización de los acuerdos conclusivos de la materia hacendaria.

“La conducta asertiva requiere del conocimiento y aceptación de capacidades y limitaciones, centrando la atención en el logro de metas y manteniendo el respeto propio independientemente si éstas se logran o no. de manera contraria, los comportamientos agresivos y pasivos son expresiones no asertivas que tienen consecuencias negativas; impiden una comunicación efectiva, adecuada, satisfactoria y armoniosa; afectan la integridad psicológica y física del individuo y obstaculizan el desarrollo de potencialidades humanas” (Velázquez, Arellanez, & Martínez, 2012).

Es de interés cabal que el contribuyente tenga conocimiento de los alcances de los acuerdos conclusivos, con el paso de los años en conjunto con pláticas públicas en caminadas a una mejor difusión de la justicia alternativa las metas indudables que desean con respecto a la captación del tributo en el uso de los acuerdos conclusivos podrá ser mayor a la captación de las contiendas adversariales, todo esto permeará con una adecuada y armoniosa utilización de los acuerdos conclusivos primeramente en potencializar a los contribuyentes como eje principal de este nuevo paradigma.

“Esto nos lleva a otra idea central de la mediación, que es destacar la importancia de la “calidad” de la comunicación. Es un factor de prevención de conflictos y también es la herramienta para su resolución. Nos referimos al desarrollo de habilidades concretas para escuchar bien, expresar sin agredir y, tomando como referencia la honestidad de expresar los propios sentimientos, saber hacer críticas de modo respetuoso y recibirlas constructivamente... Son características de lo que se ha llamado “comunicación asertiva”. Los procesos de innovación se construyen con acuerdos desde su inicio, con cesiones

mutuas, buscando el interés común. Un elemento crítico de la mediación es cómo hacer que las partes transformen sus posiciones en intereses comunes. La posición se define por su inmovilismo y a veces supone la exclusión de planteamientos y personas. Lo que no coincide con la propia posición se desecha. Pero para llegar a acuerdos no se puede trabajar desde la prioridad de la propia posición. El mediador debe contribuir a que las personas transformen sus posiciones en intereses y necesidades concretas, intentando llegar a necesidades básicas comunes” (Mas & Torrego, 2014).

La comunicación asertiva en su proceso positivo estableciendo la homologación con la justicia alternativa aprovecha las concesiones mutuas que se originan en la comunicación entre el contribuyente y la autoridad, cuando se establece un dialogo positivo el conflicto se va diluyendo conforme va agotándose la comunicación, para eso el hablar respetuosamente en las pretensiones y recibirlas con un aspecto conciliativo y reparador, conllevan a generar un resultado positivo de interés común. La Procuraduría de la Defensa del Contribuyente deberá de enfocar y trabajar en que la comunicación asertiva sea la que transforme la posición adversarial en igualar los intereses para generar nuevas ofertas y llegar a un acuerdo positivo.

“El comportamiento asertivo facilita que la persona se sienta más satisfecha consigo misma y con las demás...Indican además que uno de los componentes de tipo ético que se presupone en la actitud asertiva es que ninguna persona tiene derecho de aprovecharse de las demás. Asimismo, en la autoafirmación se parte del concepto de igualdad entre las personas y del derecho de cada una a manifestar las opiniones propias. La autoafirmación, por lo tanto, implica respeto a las demás personas y a uno o a una misma; esto es, respeto por los derechos de los seres humanos y el derecho de defender los propios derechos...” (Naranjo, Relaciones interpersonales adecuadas mediante una comunicación y conducta asertivas., 2008).

“Cuando la conciliación se realiza en forma interdisciplinaria se logra tener el conocimiento del carácter y la personalidad de las partes en conflicto, sus posturas, intereses y posiciones, así como una “comunicación asertiva” (Bach & Forés, 2010). “Entonces se espera que las políticas educativas de la sociedad moderna preparen a sus ciudadanos en habilidades sociales para que respondan con “asertividad” ante situaciones conflictivas” (Rodríguez & Serralde, Asertividad para negociar., 1991).” Se trata del desarrollo de “competencias ciudadanas”, para la gestión de los propios conflictos, definidas como “el conjunto de conocimientos y de habilidades cognitivas, emocionales y comunicativas que, articulados entre sí, hacen posible que el ciudadano actúe de manera constructiva en la sociedad democrática” (Colombia, 2016).

Otra característica positiva de la comunicación asertiva que deberá desarrollarla para un mejor desenvolvimiento la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente es reconocer los intereses inmediatos de las partes y observar la pretensión y la personalidad del contribuyente y su peticion, con esto se observa los interés y posiciones. Como se ha venido comentando la política pública encaminada a la cultura cívica-contributiva ayudara a conseguir esa asertividad que tanto requiere el contribuyente como la autoridad, con esto se generarán habilidades en que al contribuyente se le va hacer muy fácil y dinámico contribuir porque la asertividad le ofrece generar a un ciudadano entendido y responsable, ético, siempre actuando con la mejor asertividad y construcción para cimentar una mejor sociedad no adversarial y si impregnada de cultura de paz.

“Lo esperado es que el ciudadano se encuentre preparado para responder a situaciones conflictivas o imprevistas, aproximarse a los conflictos y promover acuerdos directos” (Vargas, 2013).

En conclusión. Hay quien considera que asertividad y habilidades sociales son términos sinónimos. Sin embargo, vamos a considerar que la asertividad es solo una parte de las habilidades sociales, aquella que reúne las conductas y pensamientos que nos permiten defender los derechos de cada uno sin agredir ni ser agredido.

## **Capítulo VIII. Análisis de los acuerdos conclusivos como política pública**

El presente capítulo concluye nuestra presente tesis doctoral dentro del marco teórico de la misma. En el presente desarrollo encontramos que los acuerdos conclusivos han sido propuestas desde la reforma fiscal integral del año del 2013 para la vigencia inmediata de entrada en vigor de este novedoso método alternativo de solución de diferendos, para ello es menester dilucidar y analizar a los acuerdos conclusivos como figura desde la perspectiva de la política pública encaminada a estudiarla desde la técnica de la valoración económica y recaudatoria, así como la nueva función estratégica del derecho útil o regulativo, así como la iniciativa formal de la impetración de la justicia en materia contributiva, concluyendo con los principio constitucionales en la materia hacendaria.

### **8.1. La técnica de valoración económica y la recaudación como política pública en los acuerdos conclusivos**

Al hablar de las tendencias del uso de las técnica de valoración económica y mayor aun dentro de los acuerdos conclusivos es menester mencionar que toda acción prevista como política pública tiene que ser prevista en la usanza de la medición del uso consuetudinario de dicha figura, con el motivo principal de observar cual ha sido su comportamiento dentro de la nueva cultura de paz encaminada a resolver diferendos con el fisco, por ello se propone que las técnicas de valoración económica conllevan a ampliar el conocimiento verdadero de esta política pública.

Para eso y como se mencionó anteriormente la técnica de valoración económica, "... es el conocimiento del valor económico de muchas funciones que son aprovechadas por la sociedad, o la repercusión que puede tener en el bienestar un descenso o un aumento de su cantidad o calidad. Este hecho, por tanto, ha obligado a buscar técnicas de valoración económica que permitan deducir el citado valor a partir de la observación de mercados reales relacionados con el recurso natural (métodos indirectos o de preferencias reveladas) o a través de la obtención directa de las preferencias personales (métodos directos o de preferencias declaradas)" (García & Colina, 2004).

Uno de los propósitos claros al incluir en la reforma integral del 2013 fue que conforme se valla asentando esta figura alternativa de solución de diferendos, trajo consigo una mejor postura dentro de la cultura cívica-contributiva por parte de los contribuyentes había la autoridad fiscalizadora, aunado a ello la positividad de dividendos que no estaban siendo recaudado como créditos incobrables o rezagos fiscales entre litigios, créditos fiscales diferidos, pasivos fiscales por comprobarse, la evasión, elusión y defraudación fiscal que conlleva un deterioro a las finanzas públicas, los acuerdos conclusivos dentro del marco de la valoración económica ha emparejado y ha traído buenos dividendos para este rubro.

La valoración económica es, “la utilización de esta herramienta económica permitirá aprovechar el potencial económico de los recursos naturales desde una base sustentable y, además, sirve de apoyo a las instituciones reguladoras para evaluar la gestión de protección, conservación y explotación de los recursos” (Osorio & Correa, 2004).

Para eso observamos dentro de la valoración económica qué cuantificable es prevalecer y cimentar los acuerdos conclusivos como política pública encaminada a la recaudación efectiva es decir, los acuerdos conclusivos desde su incorporación debemos de entablar la relación qué tipo de contribuyente habitualmente acude a la justicia alternativa en materia contributiva, para eso se requiere el estudio cuantitativo que se va a efectuar para detallar y ratificar o desvirtuar nuestra hipótesis de la presente investigación.

Para esto dentro de la evaluación se define como una acción, “cuidadosa valoración retrospectiva de los méritos, importancia y valor de la aplicación, productividad y resultados de las intervenciones gubernamentales, que se pretende desempeñe un papel en futuras situaciones y acciones prácticas” (Vedung, 1997).

Visto de esta manera, posee dos componentes determinados por su carácter retrospectivo, donde precisamente se mira hacia el pasado, sobre unas bases teóricas y académicas y se realiza un ejercicio de comparación contra un objetivo de política determinado, con el fin de lograr una formulación de políticas hacia el futuro —carácter prospectivo—. Por tanto, debe cumplir con unos parámetros específicos que la hacen completa dentro del proceso político, y de gestión de políticas públicas; estos son: Debe estar destinada a todo tipo de intervenciones públicas. •Debe ocuparse del extremo final del ciclo político; es decir, de los resultados y consecuencias determinadas por la acción gubernamentales. •Debe también poderse realizar antes, durante y después del ciclo del programa; esto es, tiene un carácter prospectivo y retrospectivo. •No debe limitarse solamente a la medición cuantitativa del impacto sino también cualitativa. •Los objetivos del programa no son los únicos patrones que permiten la actividad de comparación y medición. •Debe responder a unos criterios mínimos de calidad en la recopilación de datos y aplicación de criterios de mérito y normas de rendimiento. •Sus fines siempre deben estar encaminados a que las conclusiones obtenidas tengan aplicabilidad hacia el futuro (Nina, 2008).

Es importante observar entonces el desenvolvimiento de los acuerdos conclusivos desde que se efectuó por primera vez la implementación de dicho instrumento, para eso desde enero del año de 2014 hasta la fecha -2016- se ha realizado las siguientes métricas:

“Desde enero de 2014 todo contribuyente corre el riesgo de ser señalado como presunto responsable ante la Procuraduría General de la República (PGR) por delitos relacionados

con el Servicio de Administración Tributaria (SAT). De acuerdo a cifras de la Procuraduría General de la República, de noviembre de 2013 a marzo de 2015 la instancia ha recibido de parte del SAT 136 denuncias por motivos diversos, desde un cambio de domicilio fiscal pasando por asuntos relacionados con el registro federal de contribuyente hasta llegar a la desobediencia a la autoridad fiscal, en tanto que de noviembre de 2014 a marzo del 2015 llevan 45 casos. La desobediencia está relacionada con una notificación que el contribuyente recibió de parte del Servicio de Administración Tributaria ante una posible discrepancia fiscal o posible delito de defraudación fiscal (el delito existe cuando se es mayor al millón 200 mil pesos). De acuerdo al abogado Octavio Cachú Ortiz, en fechas recientes en Tijuana se dio un caso donde se hizo efectiva la orden de aprehensión en contra de un contribuyente, el ilícito habría sido por la supuesta defraudación de un millón de pesos, pero la reparación del daño fue tasada por la autoridad en 38 millones de pesos, aunque luego de un llevar el proceso legal el contribuyente pagó 52 mil pesos. Con lo anterior queda en claro que la Secretaría de Hacienda y Crédito Público a través del SAT, ejerce puntual inspección en la contabilidad de los contribuyentes, lo que ha generado un terrorismo fiscal, advirtieron especialistas consultados por ZETA. Y es que dichas acciones legales son parte de la fiscalización rigurosa que lleva Hacienda para recaudar más dinero, ante la falta de recursos que tiene el gobierno federal, pues sus ingresos cayeron 3.4 por ciento en enero de 2015 en comparación de igual mes pero del año previo. Empero, los gastos de la administración federal se elevaron 18 por ciento en el primer mes de enero en comparación con igual mes pero de 2014. Cabe recordar la Reforma Hacendaria aprobada en 2013 y que aplicada desde el año pasado dio nuevas atribuciones al ente fiscal para inspeccionar muy de cerca a posibles evasores fiscales, trabajo que aumentará con la contabilidad electrónica” (Zeta, 2015).

Se ha observado a lo largo de la presente tesis que si bien es cierto que el contribuyente ve y observa una postura excelente de la autoridad hacendaria hacia el fisco, aun no terminan por confiar de manera positiva el actuar de la autoridad hacendaria, la percepción del mismo es de negatividad, miedo, adjetivos nada positivos en favor del fisco. Por eso es menester observar su comportamiento, dentro de la técnica de la valoración económica nos encontramos estas métricas a medir, para dar cumplimiento específico cuanto ha sido la aceptación y el resultado de recaudación del fisco hacia la implementación de dicha figura.

Para eso manifestamos los resultados del primer año de ejercicio efectivo, hablamos pues del mes de enero del año del 2014 hasta la métrica de noviembre del 2014 debido a la suspensión de labores por calendario por parte de la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente, así como de la autoridad hacendaria.

“Los acuerdos conclusivos permitieron a la autoridad hacendaria una recaudación de 3 mil 387 millones de pesos en sus primeros 10 meses de operación, reveló el Servicio de Administración Tributaria (SAT). Este nuevo mecanismo, que nació como parte de la reforma hacendaria y que tiene como fin pactar una tregua entre los contribuyentes y el fisco para la regularización de obligaciones fiscales, permitió ya obtener los primeros 113 casos concluidos, en los que la mayoría registró una resolución a favor de ambas partes. De acuerdo con las cifras del SAT, 57 de los 113 casos concluidos y ya notificados quedaron suscritos, es decir, ambas partes quedaron satisfechas con el acuerdo. Por otro lado, la información de la autoridad hacendaria muestra que en 50 casos el estatus se encuentra como no suscrito, mientras que otros seis quedaron en desistimiento. En lo referente a los asuntos concluidos por tipo de gravamen, el ISR es el que registró el mayor número de casos con 88, seguido del IVA, que reportó 84, mientras que el desaparecido IETU contabilizó 65. Por retenciones, se cifraron 58 antecedentes. En muchos casos los acuerdos fueron sobre dos o más impuestos, por lo que el total es de 113. Al firmar un acuerdo conclusivo entre el contribuyente y la autoridad se da por terminada de manera anticipada la auditoría. La Procuraduría de la Defensa del Contribuyente (Prodecon) asegura que los acuerdos conclusivos proporcionan beneficios económicos, ya que el causante al regularizarse no tendrá ninguna multa ni de carácter formal ni sustantivo, además de que se evitan juicios largos y costosos. La titular de la Prodecon, Diana Bernal Ladrón de Guevara, comentó que los acuerdos conclusivos no son exclusivos de personas físicas, ya que también hay casos de grandes contribuyentes que se han acercado para la negociación de interpretaciones. La información del SAT mostró que el número de acuerdos conclusivos de la Administración Central de Fiscalización a Grandes Contribuyentes diversos concluidos hasta octubre alcanzó los cuatro casos. Por su parte, la Administración de Fiscalización a Empresas que Consolidan Fiscalmente y la Administración Central de Fiscalización Internacional reportaron tres y seis casos terminados, respectivamente” (Verdusco, 2015).

Si observamos las métricas antes manifestadas y sabiendo que existe un parámetro muy alto de contribuyentes registrado en México, es paupérrimo el acercamiento del contribuyente a la justicia alternativa en materia contributiva, puede atribuírsele a la falta de difusión de esta figura, falta de comprensión de la misma, falta de cultura cívica-contributiva o bien del aspecto negativo que tiene el contribuyente hacia la autoridad, debido a sus facultades de comprobación y sabiendas de que, el contribuyente al acercarse de cara a cara con la misma autoridad, temiendo por la fiscalización de un nuevo ejercicio fiscal o de una declaración mensual o definitiva.

Veamos pues las siguientes cifras: “A junio de este año se alcanzó un total de 39 millones 478 mil contribuyentes activos, lo que representa una ampliación de la base de

contribuyentes en un millón 950 mil con respecto a junio de 2012, informó el Servicio de Administración Tributaria (SAT). En su "Informe tributario y de gestión" al segundo trimestre de 2013, detalla que de este total de contribuyentes activos, 25 millones 163 mil son asalariados, 12 millones 759 mil son personas físicas y un millón 556 mil son personas morales. De enero-junio de 2013, los ingresos tributarios administrados por el SAT se ubicaron en 838 mil 881.4 millones de pesos, lo que significó un aumento de 5.1 por ciento en términos reales respecto al mismo periodo del año anterior. La recaudación del ISR-IETU-IDE (incluyendo el impuesto al activo ya derogado) fue de 503 mil 373.8 millones de pesos, con un incremento real de 14.3 por ciento respecto a 2012" (Informador, 2016).

Para efectos del 2014 podemos observar lo siguiente: "Al primer trimestre de 2014, el padrón de contribuyentes ascendió a 42 millones 771 mil, lo que significa un incremento de 9.8 por ciento (3.8 millones) con respecto al mismo periodo de 2013, tras la incorporación de 94 mil 149 personas morales; 2.5 millones de personas físicas y 1.2 millones de asalariados. Así, a marzo del presente año, el padrón de contribuyentes estaba constituido por 26 millones 53 mil asalariados; un millón 623 mil personas morales y 15 millones 95 mil personas físicas, de acuerdo con el Informe Tributario y de Gestión del Servicio de Administración Tributaria (SAT). En el documento, el organismo que encabeza Aristóteles Núñez reportó que como resultado de sus acciones para combatir la evasión fiscal, en el periodo de referencia se recaudaron 32 mil 787.9 millones de pesos derivados de actos de fiscalización, que contrastan con los 18 mil 78.4 millones en igual lapso de 2013. Detalló que de enero a marzo concluyó 19 mil 328 actos de fiscalización, contra 21 mil en igual periodo de 2013, y que por cada peso erogado en estas acciones, logró recuperar 49.7 pesos" (Ojeda, 2014).

Con esa tendencia observamos el ascenso tanto de recaudación como de contribuyentes activos, por lo que resulta en las métricas que analizamos en supra líneas que entonces los acuerdos conclusivos según en cifra determinada específica de más de 42 millones de contribuyentes a una media mínima de 4 millones de créditos fiscales por cobrar por parte de la autoridad y que a la fecha existan 500 mil revisiones, auditorías, compulsas o revisiones electrónicas, es muy bajo la aceptación y la decisión de acudir a un acuerdo conclusivo por parte del contribuyente.

"Al cierre del mes de junio de 2015, el padrón de contribuyentes creció 13.4% respecto al mismo mes de 2014. En lo que va de esta administración, el padrón de contribuyentes aumentó 29 %. Al cierre del segundo trimestre de 2015, el registro de contribuyentes activos ascendió a 49 millones 619 mil 966 contribuyentes. El padrón creció 13.4% respecto a junio de 2014 y 3.1% respecto al cierre del trimestre anterior. Entre diciembre de 2012 y junio de 2015, se incorporaron 11.1 millones de contribuyentes al padrón de



activos. El padrón más dinámico fue el de personas físicas. Al mes de junio de 2015 creció más de 30 %, con respecto al mismo mes del año anterior y tan sólo en el segundo trimestre de 2015 se incorporaron 953 mil 492 contribuyentes” (SAT, 2015).

Con esta relación concluimos que la recaudación ha sido positiva con relación a las métricas establecidas por el Servicio de Administración Tributaria en el rubro del Impuesto Sobre la Renta en recaudación formal y en aspectos de recuperación de créditos fiscales ya sea dentro de las facultades de comprobación o ya sea por un aspecto de sentencias a favor dentro del Tribunal Federal de Justicia Fiscal y Administrativa.

## **8.2. Los acuerdos conclusivos como derecho regulativo**

Para analizar este capítulo abordaremos la concepción del derecho regulativo para dilucidar el aspecto de los acuerdos conclusivos desde esta óptica, para ordenar si su implementación fue basada en aspectos específicos de métricas de recaudación o si bien fue propuesta para efectos de regular la efectiva cultura de paz que tanta necesidad debe tenerse directamente en la materia hacendaria.

“Bajo el concepto general de regulación o derecho regulativo se viene aludiendo habitualmente a un tipo de normativa vinculada a la ordenación del mercado y de su sistema de competencia, afectando generalmente a grandes sectores económicos cuyo desarrollo o presencia significativa en el mercado suele ser a veces relativamente reciente: ya sean —lo que sucede con frecuencia— sectores recientemente privatizados, o bien nuevos sectores emergentes de la economía, caracterizados por una espontánea desregulación de partida, como sucede en el ámbito de las telecomunicaciones o de las nuevas tecnologías (Lasheras, 1999). Se trataría, pues, de una esfera jurídica orientada predominantemente en un sentido de configuración activa de las condiciones generales del mercado; aunque en la práctica, debido a la propia evolución de los sectores «regulados», se suelen generar a veces considerables solapamientos, tanto con la lógica de la estricta regulación de servicios, como con el más difuso fenómeno de la desregulación, o incluso también con la tendencia a la formación de procesos «autorregulativos » más o menos espontáneos” (Porras, 2001).

Si bien es cierto que el derecho regulativo nace a la necesidad de verificar el aspecto evolutivo del derecho dentro de la rama económica ya se está por la fluctuación de la moneda, de la inflación o la depreciación del aspecto económico mundial, se adopta este capítulo debido a que los acuerdos conclusivos si bien nacen de la figura jurídica hacendaria también tiene un aspecto regulativo económico, que en regla general es la adaptación de la consecuencia jurídica inmediata de la conclusión del mismo.

“Es obvio que estos presupuestos chocan con algunas de las realidades jurídicas hacia las que abocan las transformaciones de derecho o que han encontrado un reconocimiento social como derecho. En este sentido cabe mencionar, sobre todo, la materialización del derecho producida a socaire del intervencionismo del estado regulativo y social, el pluralismo jurídico al que a boca el reconocimiento de otros sistemas normativos a los que no se puede negar un carácter jurídico o el desarrollo de nuevas estructuras y dinámicas vinculadas al derecho característico de la globalización” (Calvo, 2012).

"El derecho regulativo busca objetivos concretos de corregir desequilibrios, prevenir riesgos sociales, económicos o tecnológicos o realizar valores sociales, mediante la intervención del Estado" (Calvo, Teoría del Derecho., 2000).

De antemano podemos observar que el objetivo de corregir desequilibrios y prevenir riesgos sociales dentro de los acuerdos conclusivos como política pública en México según investigaciones formales del Servicio de Administración Tributaria.

Históricamente las acciones encaminadas del gobierno han sido propulsadas sin un estudio específico, sino son lanzadas las propuestas para ver que sale, inventando nuevos modelos de recaudación o lo más doloroso copiando modelos extranjeros, todo esto empujado por la misma globalización. La culpa no es del ciudadano súbdito del estado, sino de esas políticas mal implementadas arbitrariamente por el estado. Encaminada a que realmente tenga un perjuicio el fisco en su sentido estricto. Algunos tópicos son los siguientes: La evasión que se hace mediante el uso específico del efectivo. La evasión mediante el uso indebido del IVA por Subvaluación en sectores sensibles del comercio exterior (Textiles y Calzado). La evasión en el sector construcción. La evasión con los Régimen de Pequeños Contribuyentes. Evasión en los distintos tipos de facturación (2013, debido a que para el 2014 la factura electrónica será obligatoria). Evasión sobre la Nómina a través de terceros. La evasión por parte de la industria textil y transporte terrestre. La evasión por parte de los mercados rodantes. La evasión específica en ciertos rubros en el IEPS. La evasión por ISR en arrendamiento, salarios y un sinnúmero de temas que estudiar (Garza, 2014).

Parte de la esencia del derecho regulativo es prever esas irregularidades manifestada por el acontecer cotidiano, si bien es cierto que los acuerdos conclusivos han venido a desahogar un poco la litigiosidad que impera en esta materia jurídica-contributiva, es menester hacer mención que la perspectiva debe de alcanzar bases y cuantificación más relevante para posicionar este método alternativo de solución de diferendos.

“De otro lado, la necesidad de atender a objetivos concretos para solucionar demandas económicas y sociales hace que el derecho regulativo sea muy flexible, al contrario de la

‘estaticidad’ que se puede predicar del derecho formal. Esta flexibilidad se manifiesta en que, mientras que este último es producido por los congresos, mediante procedimientos establecidos para la expedición de las leyes, el derecho regulativo es generado por autoridades administrativas, en algunos casos independientes del poder ejecutivo, llevando a lo que se denomina la administrativización del derecho. El primero se manifiesta en leyes que no pretenden otra cosa que guiar el comportamiento de los individuos, al paso que el segundo tiene su desarrollo en resoluciones y circulares que establecen la forma de actuación de los agentes, dictada dentro de los parámetros indicados en una ley marco” (Constanza Blanco & Castaño, 2006).

Desde esta perspectiva ya tiene más de 20 años que las reformas hacendarias han venido a hacer un cambio disruptivo aumentando las cargas impositivas y las obligaciones fiscales que emanan y se generan por parte de los contribuyentes. Para eso el Servicio de Administración Tributaria probablemente los altos mandos ya pensaban directamente como solucionar la litigiosidad que impera en México con respecto a la visión y postura que tiene el contribuyente hacia el fisco. Para eso las mesas de trabajo empezaban a visualizar si la justicia alternativa podía anclar en nuestra cultura cívica-contributiva.

Para esto se debieron primeramente cerciorar si la justicia alternativa es viable en aspectos hacendarios, con el fin de verificar si el resultado el diferendo puede arrojar un resultado ganar-ganar para las partes, en ausencia del costo exorbitante y disputas longevas en que probablemente con el paso del tiempo la autoridad hacendaria su perspectiva era mejor retroceder y manifestar que sea un crédito fiscal incobrable, por la postura o buena defensa del contribuyente o por simplemente verificar que el estado del crédito era prácticamente más caro seguirlo litigando que la restitución del mismo crédito sea benéfico para el fisco.

"Bajo el concepto general de regulación o derecho regulativo se viene aludiendo habitualmente a un tipo de normativa vinculada a la ordenación del mercado y de su sistema de competencia, afectando generalmente a grandes sectores económicos cuyo desarrollo o presencia significativa en el mercado suele ser a veces relativamente reciente: ya sean - lo que sucede con frecuencia - sectores recientemente privatizados, o bien los nuevos sectores emergente de la economía, caracterizados por una espontánea desregulación de partida, como sucede en el ámbito de las telecomunicaciones o de las nuevas tecnologías... (Porrás, El Derecho Regulativo., 2002)".

Con respecto a la definición que esta manifestada en supra líneas, dada la rigidez y dentro del esquema de un sistema ortodoxo, el aspecto discrecional para poder aludir y poder implementar la justicia alternativa como derecho regulativo se podría visualizar de manera positiva, pero en México nos estaríamos enfrentando no solamente al postular la

política pública encaminada a resolverlos sino, verlo desde la óptica holística si es posible efectuarla o no. Por eso paulatinamente con respecto a la cultura adversarial y con contextos que suponen probablemente corrupción dentro de las instituciones gubernamentales, tratar de imaginarse la adecuación de la cultura alternativa y de paz se veía imposible.

Para estos efectos y dentro del aspecto económico y regulativo del derecho, la materia hacendaria es una rama delicada que prevé mayores cuidados sin lugar a dudas, debido a que la obligación de los mexicanos y extranjeros que tributen en México están obligados al pago del tributo, pero esto a ciencia cierta no parece tan complicado como se podría leer, la problemática radica en los formalismos ortodoxos que rigen esta materia, la falta de flexibilidad y simplicidad en el trato de las obligaciones fiscal es muy complicada para la media de los mexicanos.

Para ello y observar la importancia del derecho regulativo como política pública en el enfoque de ratificar la postura de una cultura de paz utilizando la justicia alternativa en materia hacendaria es positivo y para ello observamos su desenvolvimiento.

“No obstante que eran evidentes las grandes ventajas que un sistema así acarrearía, de instrumentarse en nuestro país, en el que los recursos de revocación se venían convirtiendo —desde entonces—, en una especie en extinción y los litigios habrían de ser resueltos, en última instancia, por tribunales de amparo con muy pocos magistrados expertos en la materia fiscal, una solución así era impensable. Tuvimos que esperar a que apareciera la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente (Prodecon) y que ésta demostrara —en los hechos— ser una instancia de absoluta confianza y credibilidad para los contribuyentes y de cimentada formación institucional y técnica, para que resultara viable la instrumentación de los acuerdos conclusivos, en los que la Prodecon habría de fungir como un conciliador entre los contribuyentes y el fisco, a fin de llegar a un acuerdo consensuado entre ambas partes. Uno de los aspectos positivos de las reformas a la legislación fiscal para el 2014, fue —entonces— la introducción de las reglas para la celebración de estos acuerdos conclusivos en el Código Fiscal de la Federación” (Revilla, 2014).

Toda implementación que se efectúa por parte del gobierno como política pública y aunado a la perspectiva de la justicia alternativa en la materia contributiva, ya se han dado resultados positivos que se pueden visualizar en métricas obtenidas desde el inicio de su implementación en el año 2014 hasta la fecha 2016, si bien es cierto que se debe de iniciar desde cero debido a la cultura adversarial de esta materia y la rigidez ortodoxa de la misma, se debe implementar mayor aun un despliegue informativo de concientización hacia los contribuyentes, que los acuerdos conclusivos son una manera de cambiar los

paradigmas ya acentuados a lo largo de décadas, por eso es menester que la culturización provenga de una manera más extenuante, si realmente se quiere generar un nuevo paradigma de la cultura adversarial hacia la cultura de paz, debemos de trabajar arduamente para analizar los beneficios más que sus debilidades y contras de un acuerdo conclusivo que rompe paradigmas ortodoxos y nada flexibles para una cultura de paz que beneficiaria el aspecto recaudatorio y genera por consiguiente una cultura cívica-contributiva apegada a derecho, que realmente le hace falta a México mudar esa cultura en esta materia.

“La Prodecon ha anunciado, en fechas recientes, la conclusión satisfactoria de los primeros acuerdos conclusivos. Esperamos que, al mismo tiempo en que se generalice está sana práctica de acercamiento no litigioso entre fisco y particulares, se moderen —de igual forma— los estratosféricos e irreales resultados que, con frecuencia, observan las autoridades fiscales, a fin de determinar exorbitantes créditos fiscales sin sustento alguno. Sin duda, estos acuerdos representan una buena noticia” (Revilla, 2014).

Por eso y para esto el derecho regulativo enfocado a los acuerdos conclusivos es el siguiente: “1. Naturaleza jurídica del regulador: ¿Organismo autónomo por Ley?, desconcentrado de la administración pública?, ¿Operan mejor varias agencias reguladoras o conviene concentrarlas en una sola agencia estatal de regulación?. 2. Atribuciones sancionatorias del regulador: ¿Sirven al regulador las atribuciones punitivas del Estado?, ¿Qué tipo de sanciones promueven el desarrollo eficiente de alguna industria?, ¿No se trasladan al final los importes de las multas administrativas a los abonados de los servicios públicos?, ¿Qué características debe tener en su caso un procedimiento económico coactivo del regulador? 3. Transparencia (accountability) y reglamentación: ¿A quién le debe rendir cuentas el regulador?, ¿A la Auditoria Superior de la Federación?, ¿A los usuarios de servicios públicos prestados en red?, ¿A toda la sociedad?, ¿A los especialistas?, ¿Implica la transparencia y la rendición de cuentas, las labores ordenar la información para su consulta desde la academia institucional o independiente y para fiscalización de las autoridades encargadas del control de la gestión de la Administración Pública? 4. Naturaleza jurídica de las normas regulativas: ¿Se trata de disposiciones administrativas de carácter general de aplicación particular?, ¿Se trata de reglamentaciones? ¿Está completamente claro el concepto de regulación económica a los juristas y otros iniciados?” (Santa Rita, 2005).

1. La respuesta al planteamiento 1 en supra líneas hace referencia específicamente que la política pública encaminada a resolver los acuerdos conclusivos y de manera concienzuda e innovadora sería un ombudsman fiscal, haciendo referencia específicamente a la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente, el porqué de esta situación, es muy sencillo

y complicado a la vez, toda acción encaminada a la cultura hacendaria, el contribuyente tiene un aspecto negativo del mismo, para poder solucionar esta esquemática especialistas en el rubro, junto con los legisladores que trabajaron en esta propuesta y académicos manifestaron su inquietud en que la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente daría un respaldo, equilibrio procesal y buena reputación al acudir a la justicia alternativa, una propuesta innovadora para la consecución de ir creciendo en una cultura de paz en favor del contribuyente y por consiguiente una mejora en la recaudación contributiva.

2. Las atribuciones sancionadoras del regulador está en la figura exclusiva de la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente, debido a que dentro de las facultades sustantivas, la regulación del estatuto orgánico y de los lineamientos que regulan el acuerdo conclusivo tiene las facultades para sancionar y regular el desarrollo y desahogo de esta figura, en caso de que la autoridad hacendaria no se sujete a los lineamientos e incurra en alguna falta establecida en dichos ordenamientos la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente tiene esa facultad sancionadora para efectuar ese equilibrio entre contribuyente y autoridad.

3. Sobre la transparencia y la regulación de los acuerdos conclusivos basta con el gran papel que desarrolla la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente al investirle esa gran responsabilidad que garantiza una buena posición hacia el contribuyente, la percepción positiva que acarrea esta gran institución da mayor credibilidad y confianza, parte esencial para firmar la voluntariedad del contribuyente de acudir a la justicia.

4. La naturaleza jurídica de las normas regulativas, como se mencionó los legisladores previeron efectivamente las regulaciones de la implementación de los acuerdos conclusivos, al implementar una figura tan innovadora en el rubro fiscal, administrativo, contributivo y afín esta figura debió estar muy bien cimentada para efectos de desarrollar y llevar a bien acabo la cultura de paz que atraería este implementación, que por lo visto es menester mencionar que el aspecto regulativo y la conclusión en reparación del daño es susceptible de cuantificar, acercándonos cada vez más a una cultura contributiva efectiva y que prevalezca siempre el principio de buena fe para resolver disputas a favor de la economía procesal.

En conclusión debemos observar que el derecho regulativo dentro del aspecto económico que interesa analizarlo dentro de nuestro fenómeno de estudio, es importante siempre visualizar que las partes que integran ese núcleo entiendan, comprendan, analicen y se contagien de la positividad de la justicia alternativa en materia contributiva pueda acarrear. Es menester mencionar que en México ha dado un salto importante en este rubro, solo falta observar el desenvolvimiento en años sucesivos si la justificación del

derecho regulativo y la política pública encaminada a una cultura de paz concretan el espíritu real de los métodos alternos de solución de conflictos.

### **8.3. El acuerdo conclusivo y la cultura de paz como política pública**

En este tema nos enfocamos a la política pública destinada a descongestionar la cultura adversarial por la implementación de una cultura de paz apegada al uso de la justicia alternativa como un paradigma flexible que permita orientar, educar y concientizar a los contribuyentes al apego de una nueva visión de afrontar los conflictos con las autoridades hacendarias. Para esto es menester discutir que entendemos por las políticas públicas encaminadas a este rubro y un elemento esencial que es la impetración de la justicia como elemento principal para generar una nueva visión pacífica a los conflictos hacendarios.

Si bien es la palabra o la connotación de política pública no es una locución latina, para eso tenemos pues que la política pública es, “una directriz que el Estado, autoridad legítima del sistema social, impone al colectivo como manera de proceder frente a un asunto específico, reconocido como de interés público” (Gómez, 2012).

Para esto y una vez establecida la directriz de la política pública, debemos observar si es posible catalogar o hacer un enjuiciamiento sobre si la cultura de paz es aceptable dentro de la rama jurídica-contributiva. Para esto las “...políticas públicas deben cumplir con las siguientes condiciones: a) sólo pueden ser fijadas por las instituciones estatales en calidad de autoridad legítima, b) son taxativas para toda la sociedad, para los gobernados y para los gobernantes, c) realizarse con participación de los involucrados, d) ajustarse a la normatividad jurídica, y e) privilegiar el bien común” (Gómez, 2012).

Dentro de estas características que establece el autor en supra líneas debemos entonces manifestar que la política pública relacionada a nuestro fenómeno de estudio si bien es cierto que en el inciso a de su análisis estos acuerdos conclusivos no son íntimamente unidos a las legislaciones del estado sino parte de una ley federal y por ello su conceptualización y cimentación es de orden general en toda la república mexicana. Respecto al inciso b efectivamente es taxativa a toda la sociedad en general que se encuentra en la relación de hecho o de derecho que establezcan las leyes con respecto a una revisión de gabinete, compulsas, auditoría o revisión electrónica puede acudir a la justicia alternativa. Hablando del inciso c efectivamente la participación de los ciudadanos contribuyentes dará las bases y cimentación correspondiente a una efectiva cultura de paz. Con respecto al inciso d esta efectivamente se adapta al aspecto social y económico que impera en la actualidad y por eso los legisladores implementan la normatividad jurídica acorde a esta situación efectiva. Con respecto al inciso e definitivamente que la

justicia alternativa con respecto a sus características de voluntariedad y flexibilidad privilegia el bien común de la sociedad.

Para esto y para dilucidar el aspecto de las explicaciones supra líneas, “el 27 de diciembre de 2013, en el Diario Oficial de la Federación, la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente (Prodecon) dio a conocer los lineamientos que regulan el procedimiento para la adopción de los acuerdos conclusivos. Una de las ventajas de estos acuerdos consiste en que se dota de mayor peso a la actuación de la Prodecon, ya que serán un medio alternativo para solucionar controversias entre el ejercicio de facultades de comprobación de la autoridades fiscales y el contribuyente, en donde este último deberá solicitarlo ante la Procuraduría, a fin de coadyuvar en la fijación de una postura relacionada con algún aspecto controvertido, o para encontrar la manera de autocorregirse sobre un punto determinado. En cualquier caso, por medio de estos acuerdos conclusivos, se prevé que se otorgue seguridad jurídica a las partes, en virtud de que si la resolución que se alcance en el mismo es favorable para el contribuyente, la autoridad no podrá interponer juicio de lesividad en su contra y, por el contrario, si la resolución es favorable para la autoridad fiscal, el contribuyente ya no podrá interponer juicio o recurso en su contra” (Gómez A. , 2016).

Si bien es cierto que la cultura contributiva debe hacerse desde la educación elemental para formar ciudadanos de bien y apego a la legalidad, es la misma relación que existe entre la cultura de paz y los métodos alternos de solución de conflictos. Debemos entender que es un aspecto de características negativas que se observa del contribuyente hacia la autoridad hacendaria, considerando que esta visión o manifestación que se tiene, debe haberse reflejado desde que comienza las civilizaciones como tal y sufriendo los constantes violaciones a los derechos humanos y garantías de los ciudadanos por los caciques, señores feudales, terratenientes, reyes, etc., que estos han realizado a lo largo de la historia.

“El presente tema lo abocamos desde la perspectiva contributiva. Para que en México la contribución no sea un malestar para los mexicanos, debemos implementar la educación y formación contributiva desde la primera cimentación que es el gobierno mediante políticas públicas, inculcando desde la educación elemental programas que generen concientización a los alumnos, con el fin de lograr la clemente administración pública y que esto se refleje en la construcción de alumnos capaces, preparados y concienzudos, con el objetivo de hacer cumplir a cabalidad las disposiciones elementales y secundarias fiscales, su resultado se refleja en el bienestar, empleo y paz social” (Garza & García, Proceso de concientización educativa para la obtencion de una cultura de paz en los conflictos de indole contributiva., 2015).



Si observamos este comportamiento el ciudadano tiene una contradicción entre el deber ser y el deber moral de hacer o no hacer, debido a que las leyes fiscales pueden verse desde una óptica coercitiva, heterónoma muy específica y concreta, que es la obligación de contribuir, cuando sea justo o no, equitativo y proporcional, el ciudadano no cuenta con esa satisfacción o necesidad de acudir voluntariamente con la autoridad hacendaria, por esa percepción negativa. Ahora bien, la cultura de paz encaminada a esta materia en específico la hacendaria, debemos de trabajar desde la educación elemental y así hacer ver a los niños y niñas que van creciendo bajo un esquema distinto de bienestar y paz social y que esta se puede alcanzar contribuyendo, porque sin esto los alcances del Estado no podrá efectuarlos a bien, y es necesario que todos contribuyamos de manera justa y equitativa.

Desde la óptica antes manifestada observaremos si la cultura hacendaria debe manifestarse desde la cultura de paz. Para esto la “cultura de Paz es una idea que puede ser entendida con cierta facilidad gracias a los imaginarios colectivos en los que se apoya y la necesidad de una cultura con capacidad de orientar e implementar un mundo más pacífico. Para eso la cultura de paz es ... un conjunto de «valores, actitudes, tradiciones, comportamientos y estilos de vida, que llevan implícitos el respeto a la vida, el fin de la violencia y la promoción y la práctica de la no violencia por medio de la educación, el diálogo y la cooperación...” (Muñoz & Molina, 2010).

A lo largo de la presente investigación se ha venido comentando que la cultura cívica-contributiva debe plasmarse desde la educación elemental para la formación de ciudadanos mejor adiestrados, más documentados y comprometidos con la contribución por lo que acarrea beneficios a la contribución efectiva. Para eso es importante concebir lo siguiente, “Una cultura escolar promotora de paz desarrolla una actitud de respeto mutuo, en la igualdad valórica de las personas, en la tolerancia y el amor mutuo, determinantes en la resolución pacífica de conflictos, así como en la promoción y desarrollo de un pensamiento autónomo. Desde esta concepción, la cultura de paz aparece como una opción interesante al intentar describir, a partir de los elementos propios de la cultura escolar, la forma como la educación pudiera estar contribuyendo o no a la conformación de alumnos críticos, autónomos y solidarios, capaces de superar el vacío moral dominante, y que valoren su compromiso para la construcción de sociedades más justas y más humanas” (Fernández, 2008).

Es importante observar que los acuerdos conclusivos es una herramienta loable describirse para entablar el inicio de una cultura de paz en relación a la materia administrativa-hacendaria. Para que la justicia alternativa en México tenga mayor credibilidad deben las autoridades hacendarias trabajar en pro del contribuyente,

abstenerse practicar el terrorismo fiscal que acostumbran dichas dependencias que esto y a contra posición de la cultura de paz, que por ello dentro de nuestro estudio la cultura de paz en materia hacendaria daría una nueva perspectiva y una nueva visión de afrontar los conflictos con estas dependencias.

“Hay dos asuntos fundamentales en el tema de la construcción de la paz: la educación y el entendimiento comunicacional. Dos campos que se entrecruzan en la vida personal, cotidiana, comunitaria y en especial en el mundo estudiantil. Un aspecto fundamental del manejo acertado de conflictos lo constituyen los procesos comunicacionales: desde los interpersonales hasta los sociales. Las interacciones comunicacionales muestran las conductas conflictivas, activan los conflictos, los catalizan y conducen a su resolución violenta o pacífica. Los procesos comunicacionales evidencian la percepción de los conflictos y las conductas para afrontarlos. Problemas comunicacionales interpersonales pueden activar conflictos sociales y viceversa por lo que la comunicación, y la educación en comunicación, parecen jugar un papel determinante en los procesos de RPC o de TC.” (Rojas, y otros, 2006).

En síntesis el crecimiento que viene imperando en México por este sistema económico pujante global capitalista, da el nacimiento de riqueza y bienestar, pero con una cultura fiscal no contributiva por parte de nosotros como ciudadanos y obligados al pago de contribuciones la recaudación no es nada considerada con las métricas que desearía la Administración Tributaria, todo esto debido a la complejidad de sus leyes y a la complejidad de sus funcionarios, en entender el bienestar de la sociedad como ente principal en la contribución del país.

Aun así, con la cultura arraigada adversarial podemos mencionar que el fisco incremento su tasa de captación activa siendo esto para el ejercicio 2014 en su primer trimestre un crecimiento anual de 10.7 por ciento al cierre del primer trimestre, al ubicarse en 487 mil 081 millones de pesos, 25 mil millones por encima del monto programado para este lapso, básicamente por efecto de la Reforma Hacendaria (Financiero, 2014).

El preponderar a generar una nueva visión de resolver conflictos en esta materia implica que el contribuyente tenga confianza en sus autoridades. Primeramente el contribuyente debe estar enterado de su situación fiscal a partir de ese momento, teniendo desavenencias o diferencias en sus bases contables y fiscales, puede de manera voluntaria acercarse a la autoridad para regularizar su situación.

Este comentario en la praxis consuetudinaria no existe hasta el momento, por falta de interés del contribuyente y más aún por la capacidad con la que cuentan las autoridades y

su tacto personal para tratar de resolver y llegar a un mejor acuerdo que beneficie a la contribución y en primera instancia el fisco.

Dentro de las políticas públicas que el gobierno mexicano debe de implementar para tener una cultura contributiva apegada a derecho, cumpliendo cabalmente con los principios de equidad y proporcionalidad, la herramienta idónea para efectos de regularización de alguna situación de hecho o de derecho que implique alguna desavenencia y nacimiento del conflicto con el fisco, debemos enfocarnos en la generación de un nuevo modelo que implique salvaguardar los derechos de los contribuyentes haciendo uso de los métodos alternos de solución de conflictos.

Par esto debemos corresponder y mencionar que la materia hacendaria debe entenderse como una materia destinada a fomentar la cultura de paz, debido a que el terrorismo fiscal que efectúa cotidianamente la autoridad hacendaria no conlleva una buena relación, debido al protagonismo y a los sentimientos negativos que generan, cimientan y confirman estos elementos constitutivos de negatividad social. Para esto la “idea de cultura de paz se apoya en la necesidad de una cultura con capacidad de orientar e implementar un mundo más pacífico. Al mismo tiempo es promovida como un medio de gestión de conflictividad y particularmente como antídoto de la violencia” (Muñoz & Molina, Una Cultura de Paz compleja y conflictiva. La búsqueda de equilibrios dinámicos., 2010).

Para incentivar la cultura de paz en materia hacendaria, nuestra justificación radica en que se puede adaptar la justicia alternativa en el ámbito del derecho fiscal dentro de la relación jurídico-tributaria, debido a que la doctrina nos establece que la autoridad hacendaria es el acreedor en la relación y el contribuyente siempre será el obligado tributario, en la relación no existen interés iguales, el resultado es deudor o cumplimiento de hacer o deber para el contribuyente y para la autoridad hacendaria ejercer su dominio para ejecutar lo que en derecho tenga en sus facultades de autoridad.

Su adopción sería cambiando de lleno la postura de ganar-ganar por parte de la autoridad y asumiendo una postura de orientar-ayudar al contribuyente, sujeto directo de la relación contributiva del Estado.

Esta misma postura lo observamos en el siguiente comentario: “las posiciones respectivas de la Administración Tributaria y de los particulares dentro de la llamada relación jurídica tributaria no son las de acreedor y deudor, sino que deben ser encajadas dentro de las categorías de titular de una función y sujetos pasivos de la misma. Interesa, por otra parte, destacar que estos términos no se identifican de manera inmediata con concretas situaciones jurídicas (activas y pasivas), sino que con ellos se denominan simplemente las

expectativas situaciones globales de la Administración y los contribuyentes (a los terceros en su caso). Estas situaciones globales se desarrollan a través de diversos procedimientos en cuyo curso surgen diversas situaciones activas y pasivas de carácter concreto” (Royo, 1975).

Para poder manifestar y actuar conforme a las necesidades colectivas que es la materia hacendaria que el fin es la contribución efectiva es menester contar con una idiosincrasia distinta, para esto podemos mencionar que la “cultura de paz es una idea que puede ser entendida con cierta facilidad gracias a los imaginarios colectivos en los que se apoya y la necesidad de una cultura con capacidad de orientar e implementar un mundo más pacífico. Creemos que ello es así porque gran parte de los seres humanos practican y se hallan inmersos en dinámicas sociales con amplios contenidos de paz. Es más, creemos que la mayor parte de la historia de la humanidad ha sido dirigida por la Paz, por la Cultura de Paz. Igualmente, al ser promovida como un medio de gestión de la conflictividad, y particularmente como antídoto de la violencia, la Cultura de Paz es rápidamente aceptada, lo que se convierte en una gran ventaja” (Muñoz & Molina, Una Cultura de Paz compleja y conflictiva. La búsqueda de equilibrios dinámicos., 2010).

Muchas de las veces los contribuyentes desean hacer cumplir sus obligaciones en tiempo y forma, pero la misma autoridad con sus facultades discrecionales y con el cambio volátil que es nuestra legislación fiscal, dejan en estado de indefensión a aquellos causantes con un determinado estatus económico-financiero —Actividad Empresarial o Profesional, Honorarios, Arrendamiento, Régimen de Incorporación Fiscal, por citar algunos—, que por su misma naturaleza no están capacitados para hacerle frente a las acciones inminentemente arbitrarias por parte de la autoridad.

En México es necesario cambiar nuestra cultura hacia la materia fiscal, como hemos mencionado, el contribuyente, súbdito del Estado, ya no confía en los modelos implementados por parte de la autoridad, con cargas tributarias, robustez en la legislación propia de la materia, confusión y desorientación en los procesos fiscales-administrativos, falta de preparación y sentido de servicialidad por parte de los burócratas que laboran en las dependencias de la autoridad (SAT).

Por todo esto y a simplificación es necesario implementar acciones en conjunto —autoridad-contribuyente— que beneficien a la autoridad en la recaudación y que simplifiquen procesos, que generen un estado de derecho equitativo y justo, que promueva una cultura de civismo fiscal en pro de la ciudadanía reflejada a corto plazo en generar una conciencia productiva y cumplidora en esta materia.

Por eso esta investigación tiene a bien a ser considerada como un eslabón de una cadena que permita generar ese cambio disruptivo en la cultura mexicana de la contribución, con la ayuda de esfuerzos que permitan el nacimiento de nuevos modelos innovadores en pro de la ciudadanía que contribuye, que desea, cree y piensa poder tener un mejor México, para esto requerimos de una cultura en pro del cambio, reinante de oportunidades, en donde la Mediación irrumpa positivamente en un cambio de paradigma en la solución de conflictos en la materia fiscal.

Todo esto es a consecuencia del neoliberalismo y la competencia mercantil, donde copiamos modelos internacionales que no se adapta a la modalidad y tradición del sistema fiscal mexicano, lo cual esto genera, obstáculos de crecimiento intelectual, físico, académico, político, económico, social por decir algunas características.

Esta investigación pretende contribuir a darle nacimiento a una nueva figura que por su naturaleza propia no da nacimiento a poder ser utilizada en la rama fiscal, debido a la integración de sus elementos constitutivos y de su observancia histórica, pero, todo esto aunado en que la justicia alternativa como MASC es la herramienta idónea para generar confianza en el contribuyente mexicano, de poder creer en la institución ejecutora sin la necesidad de recurrir a onerosos juicios, que conllevan desgaste emocional, físico, económico y administrativo, que impacta directamente en el desarrollo consuetudinario de las labores de la empresa o persona física inmiscuida en un proceso judicial, auditoria, revisión o compulsa por parte de la autoridad, el nacimiento de la Mediación como MASC pretende darle nacimiento a una cultura del dialogo pacifico, efectivo, económico y sobre todo apegado a principio de legalidad y equidad tributaria.

Para esto la cultura de paz con respecto al destino de la política pública encaminada a una satisfacción positiva pretende difundir el acto positivo de resolver conflictos sin tocar el tema de juicio o proceso, donde nazca la justicia alternativa como un elemento firme y bien cimentado considerándolo propiamente una política pública fiscal, donde su nacimiento y su cumplimiento paulatino fortalecerá el estado de derecho en la materia contributiva.

Los acuerdos conclusivos al implementarlos otorgan la certeza y seguridad jurídica tanto al contribuyente en primera mano cómo a la autoridad fiscalizadora, apegado a las garantías que nos otorga los métodos alternos de solución de conflictos imprimiéndole nuevas formas de ver la materia fiscal, innovando siempre en pro de la sociedad y el fisco, dentro del marco de las características esenciales que nos brindan los métodos alternos de solución de conflictos para resolver controversias que se susciten por alguna deficiencia o mala interpretación por la autoridad, siempre viendo en pro del súbdito del Estado y

otorgándole un bienestar a la sociedad por una buena y efectiva contribución por parte del contribuyente.

Finalmente podemos decir que la fomentación no adversarial dará la génesis de una nueva cultura contributiva, en donde el círculo de intervención —contribuyente-PRODECON-Autoridad— cooperará para la construcción de un nuevo paradigma no adversarial en materia fiscal y sobre todo a contribuir con un mejor país destinado a la cultura de paz como herramienta pacificadora para una mejora en las obligaciones al cumplimiento en tiempo y forma del pago de la contribución.

“El mundo actual se mueve entre dos paradojas: la búsqueda y anhelo de una cultura de paz basada en el fomento de la democracia, el desarrollo y los derechos humanos, o la proliferación de conflictos armados internos, a los que la Organización de Naciones Unidas (ONU) deberá enfrentarse pese a la reticencia de los Estados. La falta de desarrollo no puede invocarse para justificar la ausencia de derechos humanos universalmente reconocidos; tampoco puede haber desarrollo sin la promoción de la democracia” (Izquierdo, 2007).

Para esto y dentro del contexto que hemos venido analizando la cultura de paz en la materia hacendaria debe observarse e implementarse desde la educación elemental como política pública para una cultura de paz contributiva apegada a derecho. Para este postulado debe entenderse la democratización de los procesos y sobre todo la democratización del contribuyente al acudir a la cultura de paz y a la justicia alternativa para desahogar la cultura adversarial imperante en nuestra sociedad.

Para que en México se garantice una cultura de paz que propicie la legalidad y ética contributiva respetando los derechos humanos y las garantías individuales de los contribuyentes requerimos que se implemente desde la educación elemental modelos que estén acordes a capacitar, educar y concientizar a los estudiantes a generar una cultura contributiva apegada al estado de derecho que impera en nuestra sociedad. Esto debe de implementarse con políticas públicas desde el gobierno federal, gobiernos estatales y municipales.

Una característica esencial para que el país, cambie su estatus de condición en desarrollo o subdesarrollado hacia una rama en específico —materia contributiva— para considerarse desarrollado o de primer mundo es educar a nuestros niños y niñas el respeto a los derechos humanos, esto generaría modelos educativos desde pre-escolar hasta la educación universitaria, pilares esenciales de formación de excelentes ciudadanos su resultado generaría un cambio radical positivo en las nuevas generaciones venideras.

Todo individuo que ha venido educándose bajo un modelo específico y concreto y que su etapa elemental educativa siempre ha tenido las características impregnadas del mismo, esto es generacionalmente será difícil poder hacer cambiar el tipo de educación por la cual fue educado, para esto la consecuencia inmediata que se presenta es cambiar los modelos educativos destinados a los fines antes previstos y en forma de propuesta se presenta las siguientes conclusiones:

a. Generar un modelo contributivo acorde al sistema educativo, económico y político que impere en nuestro país.

b. Poseer políticos, técnicos, especialistas, conocedores o expertos que generen el modelo educativo fiscal en beneficio de la sociedad respetando los derechos humanos y garantías individuales.

c. Establecer parámetros concretos del cumplimiento de la obligación tributaria. Esto es el fisco deberá otorgarle confianza al contribuyente para que este tribute con confianza.

d. Mediante la educación se pretender llegar a alcanzar un modelo contributivo contrario a la violencia, ausente de problemas y conflictos y sobre todo generador de paz y cultura contributiva.

e. La cultura contributiva genera que el contribuyente este enterado de sus derechos y obligaciones; esto es, el tributo genera derechos y beneficios a la sociedad, la tolerancia de la autoridad tributaria debe reflejarse directamente con la orientación y empatía.

f. Concientizar desde la educación elemental que la contribución generará una cultura equitativa, ausente de conflictos y arbitrariedades por parte de la autoridad y sobre todo ausente de actos de molestia por parte del fisco.

G. En el aspecto social la cultura contributiva aparejada con la cultura de paz, asegurará, garantizará y prevalecerá grandes incentivos sociales, estos son con las reformas a este rubro bien estudiadas, concienzudas, estableciendo estudios con grandes parámetros se obtendrían mayor recaudación para el estado para implementar políticas públicas en pro del gobernado y este a su vez tendría mayor obtención de ingresos, esto es, porque los recursos garantizar una vida estable, lo que generará una sociedad más equitativa y justa, en ausencia de vicios, en general creará una sociedad con una vida más justa y mejor.

#### **8.4. Principio de generalidad, igualdad, proporcionalidad y equidad en los acuerdos conclusivos como política pública**

En el presente capítulo observamos la dinámica de los acuerdos conclusivos desde la óptica de los principios reguladores de la materia hacendaria en México. Para eso analizaremos los principios de generalidad, igualdad, proporcionalidad y equidad en los acuerdos conclusivos como política pública.

“La obligación de contribuir con los gastos públicos ha sido una preocupación constante en la organización del sistema jurídico tributario de cada Estado-nación. Cada uno de ellos, en un tiempo y espacio determinados, impone las políticas tributarias a seguir para la obtención de recursos a través de las contribuciones” (Becerril, 2015).

Para esto los acuerdos conclusivos deben considerarse como un método alternativo de solución de diferendos en donde la consumación del mismo conlleva la aceptación de los principios antes mencionados, debido a que como ya se ha comentado a través de la presente tesis, el desarrollo y la implementación de esta figura no solamente conlleva una nueva cultura contributiva, o la cultura de paz, sino que al acercarse cada vez más al respeto de las garantías que todo contribuyente cuenta en esa relación jurídica-tributaria.

Con respecto a la relación de la justicia alternativa en materia contributiva y la justicia ordinaria debemos saber que, “es necesario aclarar que la transformación de la justicia administrativa (que comenzó en 1936 con la expedición de la Ley de Justicia Fiscal, misma que creó el Tribunal Fiscal de la Federación) contempló otros mecanismos de solución de controversias en materia tributaria, tales como el juicio contencioso administrativo, la revisión fiscal y los juicios ordinarios en materia fiscal; sin embargo, en este trabajo sólo recurrimos a las sentencias de amparo dictadas por la Suprema Corte de Justicia de la Nación, porque dicho instrumento procesal representa la última instancia a la que un contribuyente podía acudir, así como el único órgano facultado para decidir sobre la constitucionalidad, o no, de un ordenamiento jurídico tributario” (Carrillo, 1973).

Si observamos con esta relación desde la concepción la materia fiscal era muy novedoso incluir dentro de esta el juicio contencioso administrativo y la revisión fiscal como mecanismos alternativos de solución de conflictos, pero vemos que desde sus inicios los contribuyentes durante esta experiencia iban viendo que el desahogo de dichos procedimientos iban violando sus derechos de los contribuyentes debido a que no estaban contempladas sus resoluciones conforme a los principios de generalidad, igualdad, proporcionalidad y equidad.

“Se considera muchas veces aún sin decirlo que la tributación se construye sobre la base del poder de la administración y no de la libre disposición de sus bienes por parte de los



ciudadanos. Está claro que en la mayor parte de la historia ello ha sido así y que el paradigma sigue enfatizando la posición de la Administración y el cumplimiento de sus fines (con un eufemismo, podemos afirmar que el fantasma del monarca absoluto continúa estando presente, aún dentro de nuestras mentes). Del mismo modo como el desarrollo de la protección internacional y nacional de los derechos humanos ha cambiado muchos paradigmas en el Derecho, no vemos por qué no los cambie en el Derecho Tributario” (Masbernat, 2002).

Cabe hacer presente que Neumark distingue, como explica Enrique Fuentes Quintana, en su extensa obra citada: a) Un fin ético, la justicia (del que derivan los principios de igualdad, generalidad, proporcionalidad o gravamen sobre la capacidad de pago, y redistribución); b) Tres fines económicos. b.1) eficacia de la asignación de los recursos; b.2) estabilidad económica; b.3) desarrollo económico. De ellos derivan los principios de orden económico (evitar dirigismo, minimizar intervención tributaria, evitar distorsiones a la competencia) y de procesos económicos (suficiencia, adaptabilidad, flexibilidad activa y pasiva, facilitar el desarrollo); c) Un objetivo operativo: la eficacia técnica tributaria (que comprende principios de congruencia y sistematización, transparencia, factibilidad, continuidad, economicidad, comodidad) (Masbernat, 2002).

Con respecto a la perspectiva de los fiscalistas antes mencionados ratificamos la postura que hemos trabajado a lo largo de nuestra investigación, definitivamente que la justicia alternativa debe prever y justificar que su uso e implementación se debe construir bajo el esquema del poder de la administración y que no se desarrolla bajo el esquema de la libre disposición de bienes del contribuyente, cuando efectivamente al litigar un crédito fiscal se debe de garantizar el patrimonio donde se garantice al fisco la posible deuda, con respecto a la perspectiva del fin ético con respecto a los principios derivados del de generalidad, igualdad, proporcionalidad y equidad, la justicia alternativa resalta esa posibilidad de respetarlos, velarlos y procurarlos.

Con respecto a la definición del aspecto económico de la justicia alternativa, definitivamente que provee el desarrollo específico del beneficio de la economía procesal en beneficio del contribuyente así como de la autoridad hacendaria al hacer esto, el contribuyente generará mayor confianza en torno a la materia hacendaria, acudirá sin contratiempos o demoras al uso de la justicia alternativa, debido a que sin exaltaciones o contradicciones procesales no pueden equipararse un método alternativo de solución de diferendos a la justicia adversarial, porque la experiencia dentro de la última data que la litigiosidad en esta materia abarca desde seis meses como mínimo a un año, dos años, etc. dependiendo de la densidad e importancia del litigio, los acuerdos conclusivos benefician a la economía debido a su prontitud desde la incentivación, celebración y desahogo del

mismo hasta la firma aproximadamente 6 meses como máximo, desarrollando un estado de confort y satisfacción para las partes en conflicto.

“Principio de generalidad “son obligaciones de los mexicanos”.- Al establecer de manera general las obligaciones de los mexicanos, lo que resulta ser uno de los elementos principales del acto legislativo, ya que una ley es general cuando tiene aplicación a todos los individuos que se coloquen en el supuesto normativo. Principio de proporcionalidad “...de la manera proporcional...”.- A través de este principio se distribuyen las cargas tributarias, tomando en consideración la capacidad de pago individual de los contribuyentes, lo que implica que sea en proporción a sus ingresos, mientras mayores sean los ingresos del contribuyente el impuesto deberá incrementarse, correspondiendo al legislador fijar la proporción en que las contribuciones aumentarán. Principio de equidad “...y equitativa...”.- El Pleno de la Suprema Corte de Justicia de la Nación ha establecido que en base a este principio, los contribuyentes de un impuesto que se encuentren en una misma hipótesis de causación, deben guardar una idéntica situación frente a la norma jurídica que lo regula, lo que implica que las disposiciones tributarias deben tratar de manera igual a quienes se encuentren en una misma situación y de manera desigual a los sujetos del gravamen que se ubiquen en una situación diversa, para lo cual el legislador debe crear categorías o clasificaciones de contribuyentes, sustentadas en bases objetivas que justifiquen el tratamiento diferente entre una y otra” (Tenorio, 2012).

Principio de generalidad.- Este principio surge de la redacción literal del artículo 31 fracción IV de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos que indica que “son obligaciones de todos los mexicanos contribuir para los gastos públicos así sea de la Federación, del Distrito Federal o del Estado y Municipio en que resida...” Flores Zavala nos dice que nadie debe estar exento de pagar impuestos. Sin embargo, no debe entenderse en términos absolutos esta obligación, sino limitada por el concepto de capacidad contributiva, es decir, todos los que tengan alguna capacidad contributiva estarán obligados a pagar impuestos (Flores, 1982).

El principio de proporcionalidad indica que se debe atender a la capacidad económica o contributiva del sujeto pasivo, Calvo Nicolau señala que la capacidad contributiva es la posibilidad real que tiene una persona de compartir sus bienes con el Estado. Por otra parte, para Jarach, “la capacidad contributiva es la potencialidad de contribuir a los gastos públicos que el legislador atribuye al sujeto particular. Significa al mismo tiempo, existencia de una riqueza en posesión de una persona o en movimiento entre dos personas y graduación de la obligación tributaria según la magnitud de la capacidad contributiva que el legislador le atribuye. Es tarea de la ciencia de las finanzas y de la

política financiera, la de establecer el concepto de capacidad contributiva sobre la base de determinados presupuestos teóricos y, respectivamente, de indicar a los legisladores cuáles situaciones de hecho deben ser elegidas como síntoma de capacidad contributiva” (Jarach, 1957).

“La igualdad ante la ley tiene como principales destinatarios a los órganos jurisdiccionales y administrativos encargados de aplicar las normas. Tiene por objeto definir las condiciones de funcionamiento imparcial de la justicia y administración, para que actúen conforme a la norma evitando la arbitrariedad. Es la igualdad formal que supone tratar de la misma manera a los que están en análoga situación. El principio de igualdad tiene como principales órganos receptores los legislativos, depositarios de la función de dictar normas generales. Su función es la de evitar discriminaciones prohibidas” (Bonell, 2005).

“El principio de igualdad en materia tributaria está íntimamente relacionada con el principio de capacidad contributiva, es en el IPRF donde se exige que dos situaciones iguales reciban el mismo tratamiento tributario con base en la capacidad del sujeto y que, por lo tanto, en líneas de justicia y equidad, debe preservarse la individualidad e independencia de las personas físicas respecto a la responsabilidad de cada uno de los sujetos con la tributación en el IPRF. La justicia tributaria, y en especial el principio de igualdad, requieren que a igual capacidad de contribuir se devengue el mismo impuesto sobre la renta” (De la Morena, 2013).

“El Pleno de la SCJN ha definido que el principio de equidad radica medularmente en la igualdad ante la misma ley tributaria de todos los sujetos pasivos de un mismo tributo, los que en tales condiciones deben recibir un tratamiento idéntico en lo concerniente a hipótesis de causación, acumulación de ingresos gravables, deducciones permitidas, plazos de pago, etc. La equidad tributaria significa, en consecuencia, que los contribuyentes de un mismo impuesto deben guardar una situación de igualdad frente a la norma jurídica que lo establece y regula. El principio de equidad no implica la necesidad de que los sujetos se encuentren, en todo momento y ante cualquier circunstancia, en condiciones de absoluta igualdad, sino que, sin perjuicio del deber de los Poderes públicos de procurar la igualdad real, dicho principio se refiere a la igualdad jurídica, es decir, al derecho de todos los gobernados de recibir el mismo trato que quienes se ubican en similar situación de hecho porque la igualdad a que se refiere el artículo 31, fracción IV, constitucional, lo es ante la ley y ante la aplicación de la ley” (Ángel, 2012).

“Al hablar de justicia como una característica que debe presentar una estructura tributaria eficiente se hace mención a la equidad; solamente es justo lo que es equitativo, por lo tanto lo justo sería que de manera equitativa los agentes económicos participaran con sus obligaciones fiscales” (Ramírez, 2007).

En conclusión los principios de generalidad, igualdad, proporcionalidad y equidad en los acuerdos conclusivos como política pública, “son elementos básicos del Ordenamiento financiero y ejes sobre los que se asientan los distintos institutos financieros” (Queralt, Lozano, Casado, & Tejerizo, 2000). En efecto, la justicia tributaria es constitucionalizada como garantía del sistema; de un sistema justo. Configurándose como principio omnipresente en cada regulación de obligaciones tributarias, ya sean económicas o no. Es decir, ilumina toda acción normativa de los Poderes Públicos entre los que se encuentran las Haciendas Locales” (Hernández, 2015).

“En lo que se refiere al amparo contra leyes fiscales, éste se basa en los conceptos de proporcionalidad y equidad; éstos dicen muy poco y no han sido reglamentados por ley secundaria alguna, por ello han quedado a la interpretación de la SCJN. La Corte no siempre los ha interpretado de la misma manera, amén de haber una gran cantidad de jurisprudencia que se presta a confusión por parte del contribuyente y de la propia autoridad; el amparo fiscal ha llevado a que ciertos grupos de contribuyentes se hayan visto beneficiados con el no pago de impuestos, mientras otros sí deben hacerlo, dado que en el sistema jurídico mexicano la declaración de inconstitucionalidad de las leyes a través del juicio de amparo sólo beneficia a aquellos que buscan la protección de la justicia (la llamada doctrina Otero)” (Mayer-Serra, 2009).

Dentro de los acuerdos conclusivos es menester hacer mención que deben ser analizados desde la óptica de los métodos alternos de solución de conflictos apegados también a los principios que regulan la materia contributiva, con el aspecto principal de ser correspondidos y que no se puedan violentar una vez que se esté en el desahogo de la figura en estudio. Debido a que la justicia alternativa si bien es cierto que conlleva la generalidad tributaria es decir, de los principios analizados en este capítulo se desahoga como un principio general dentro del derecho hacendario.

Esto implica que la justicia alternativa utilizando los acuerdos conclusivos pueda generar una cultura de paz en donde no haya o exista discriminación fiscal o arbitraria como se puede aprender de la praxis consuetudinaria en los tribunales ordinarios. Al hablar de discriminación fiscal es la acción encaminada a imponer tributos de hecho o de derecho arbitrariamente por la autoridad fiscalizadora y que por su razón de ser estos alcancen el máximo imperativo de imponer el tributo. Según lo estudiado de los principios tributarios como política pública significa que verdadera y efectivamente los contribuyentes que se encuentren comprendidos en el acto de derecho o de hecho que estipula la norma tributaria sin excepción alguna y bajo la misma proporción tributen para una nueva cultura contributiva apegada a derecho.

Dada la importancia de la cultura de paz encaminada a un bienestar social, económico y cultural los acuerdos conclusivos pueden tener esa función como política pública, debido a que al desahogarlos ratifican el principio de igualdad porque trata de manera justa y por igual indistintamente del régimen fiscal e independientemente de la generación del hecho impositivo debe tratarse con esa igualdad que interpretado es darle el mismo tratamiento a una persona moral como a una física si existe igualdad de tributación y no se excedan las facultades de la autoridad contra uno y otra.

Con respecto a la generalidad las leyes fiscales imponen cargas impositivas y todas ellas tienen carácter de general, indistintamente de las leyes fiscales toda ley debe imperar con ese principio constitucional hacendario y por lo tanto todo contribuyente sea persona física o moral alcanza esos máximos alcances sin excepción alguna siempre y cuando se encuentre en el hecho generador del tributo. Para esto dentro de los acuerdos conclusivos de la misma manera deben ser tratados de manera por igual a las personas físicas como morales a fin de otorgar esa seguridad jurídica que impera en la justicia alternativa en México.

Los acuerdos conclusivos deben ir apegados al aspecto del principio de equidad porque este principio excluye la imposición, interpretación y ejecución de la norma jurídica tributaria a determinada circunstancia o consideración que cause una mala interpretación a la hora de desahogar la postura de la peticionante del contribuyente hacia la autoridad, con esto se garantiza que la proporcionalidad deberá ser fincada con respecto a lo que establezca en su momento a considerarse por el estudio previsto realizado por la autoridad y esta establecerá las condiciones, el impuesto efectivamente causado, el modo, las concesiones, las limitaciones, o las condonaciones que se adecuen a la capacidad contributiva del contribuyente, con esto se ratifica el respeto a la confiscatoriedad, ratificando la postura de la cultura de paz, a la usanza de la justicia alternativa con su resultado positivo estableciendo así la seguridad jurídica tributaria del contribuyente.

## **Capítulo IX. Comprobación científica de la investigación**

### **9.1. Comprobación cualitativa**

La investigación presente se desarrollará mediante el esquema de investigación cualitativa y cuantitativa. En el ámbito del paradigma cualitativo se realizará con un alcance de características exploratorias y descriptivas mediante la entrevista semiestructurada a profundidad. Con respecto al método cuantitativo se realizará con la técnica de la encuesta.

Dentro del paradigma cualitativo utilizando la técnica de la entrevista semiestructurada a profundidad lograremos encontrar en el desarrollo de la muestra la información del comportamiento del paradigma en estudio, analizando la interacción socio-jurídico de nuestro fenómeno estudiado. Con esta herramienta y con nuestro cuestionario con preguntas abiertas encontraremos información, datos, experiencia y la forma de pensamiento de los participantes, esto aportará la situación en concreto del estado de los acuerdos conclusivos.

#### **9.1.1. Prueba piloto**

La entrevista semiestructurada nos permite, por un lado, “construir reflexiones generales partiendo de lo inductivo, o bien, transferir conocimientos generales al análisis partiendo de lo deductivo esto es, los datos obtenidos de la entrevista permite simular una gran cantidad de tomas de decisión de un modo realista y controlado. Una buena colección de datos y el conocimiento de los mismos por parte nuestra, acumulan gran cantidad de información” (Ortiz, 2013).

La prueba piloto se realizó mediante la técnica de la entrevista semiestructurada a profundidad con la única finalidad de encontrar la estructura definitiva de nuestro cuestionario final y formal. Para esto se analizará la interacción socio-jurídico de nuestro fenómeno estudiado. Con esta herramienta y con nuestro cuestionario con preguntas abiertas encontraremos la directriz y la cimentación que requiere toda investigación científica, utilizando de manera objetiva el pensamiento de los participantes en dicho procedimiento, esto aportará la realidad efectiva que requiere toda investigación científica al darle la objetividad todo esto a nuestro fenómeno de estudio de los acuerdos conclusivos.

#### **9.1.2. Población y universo**

El pilotaje de la presente investigación se llevó en distintas etapas, se desarrolló bajo la recopilación de datos y descomposición de variables, se desarrolló el cuestionario con 9

preguntas a dos expertos servidores públicos, de las cuales consisten en contestar la experiencia científica, técnica y empírica del tema por parte del entrevistado. En la primera etapa se realizaron llamadas a las dependencias para agendar cita con los entrevistados, teniendo a veces negativas para desarrollar la entrevista debido a sus agendas agotadas por parte de los servidores públicos, una vez contactando la cita, procedimos a realizar las preguntas al entrevistado, dando como resultado la experiencia y perspectivas que se tienen con el modelo alternativo de solución de conflictos.

Este se llevó acabo en el Servicio de Administración tributaria en la sede en Guadalupe, Nuevo León, los días 6 y 7 de octubre del 2014. Solicitando previamente la entrevista personalmente con la subdelegada de Servicios al Contribuyente de dicha dependencia, otorgándome la autorización de entrevistar a dos de sus empleados a bajo de su jerarquía orgánica administrativa.

Para esto el día 6, se realizó la primera entrevista con un jefe de departamento de dicha área para el día 7, se realizó la segunda entrevista con un subjefe de departamento de la misma dependencia.

Al efectuar el desahogo del cuestionario nos encontramos con dificultad por parte de los entrevistados al contestar directamente el mismo, debido a que los servidores públicos probablemente no desean contravenir muchas veces el sistema que impera actualmente en el desarrollo del problema en estudio.

Por ello se anexa a continuación la categorización de las variables de estudio destinadas a la realización de la categorización de las variables del pilotaje:

Tabla 5. Categorización de variables en el pilotaje cualitativo.

Variable	Categorización	Indicador
v1	<b>Voluntariedad</b>	Libertad de Conducta Colaborativo
v2	<b>Flexibilidad</b>	Autoconstrucción- Relación interpartes Adaptabilidad Construye el dialogo
v3	<b>F. de Instancia</b>	Política Pública Garantía

v4	<b>Funcionalidad</b>	Modernización
----	----------------------	---------------

Fuente. Creación propia.

Al efectuar el desahogo del cuestionario nos encontramos con dificultad por parte de los entrevistados al contestar directamente el mismo, debido a que los servidores públicos probablemente no comprendían la generalidad o literalidad de las preguntas abiertas. Para esto se trabajó en la composición de los indicadores, posteriormente destinar la cimentación que deseamos medir en base a nuestra codificación de la variable y su subcategorización.

En relación a lo anterior se puede visualizar la estructura y el desarrollo de nuestro pilotaje. Posterior a esta categorización su resultado podremos reflejarlo en la siguiente tabla:

Tabla 6. Categorización, indicadores y codificación del pilotaje cualitativo.

Variable	Categorización	Indicador	Codificación
v1	<b>Voluntariedad</b>	Libertad de Conducta Colaborativo	Libre, Espontaneo, Facultativo, Operacional, Potestativo, Discrecional
v2	<b>Flexibilidad</b>	Autoconstrucción- Relación interpartes Adaptabilidad Construye el dialogo	Transigencia, Tolerancia, Amoldamiento, Adaptabilidad, Maleabilidad, Ductilidad
v3	<b>F. de Instancia</b>	Política Pública Garantía	Solicitud, Petición, Invitación, Invocación
v4	<b>Funcionalidad</b>	Modernización	Actuación, Movimiento, Agilidad, Celeridad, Innovación, Regeneración, Renovación



### **9.1.3. Resultado del pilotaje**

Una vez vaciada, analizada y conceptualizada la entrevista semiestructurada por nuestros participantes en dicho pilotaje, se procedió a efectuar el análisis y resultado del presente pilotaje. En función de las variables relacionadas anteriormente y en busca de una cimentación viable, eficaz y confiable para nuestra tesis, los dos entrevistados en sus dichos basados en su experiencia y expertiz nos manifiesta la concertación de la siguiente interpretación y la conclusión preliminar de nuestro pilotaje que a continuación se muestra.

Con relación a la variable v1 podemos observar que forma parte esencial del procedimiento –desarrollo e implementación de la justicia alternativa en conflictos hacendarios– y que sin ello la actividad de nuestro objeto de estudio no se llevaría a cabo. Según nuestra postura es esencial la participación voluntaria sin coacciones o arbitrariedades por parte de la autoridad, por ello podemos mencionar que nuestra v1 está en construcción y en estudio para visualizar su comportamiento en la explicación previamente manifestada.

Con respecto a la v2 observamos que el comportamiento de la actuación en la justicia alternativa debe abocarse a la adaptabilidad, la construcción del dialogo y la relación interpartes es un paradigma que está inmerso en los acuerdos conclusivos, por lo que podemos observar que esta herramienta es flexible y dinámica en favor de los participantes.

Analizando la v3 se sitúa en el resultado medio, tenemos que la política pública, la garantía, la solicitud y la petición forman uno de los ejes principales de la función de instancia esto es, los expertos señalan que la política pública destinada a generalizar el uso de los acuerdos conclusivos está en alza y que genera satisfacción, credibilidad y esto generará la cimentación de este método alterno de solución de conflictos, lo cual convertiría que el contribuyente no considere la adversariedad en el litigio, presumiendo la erogación que representaría un litigio en materia fiscal, sino solucionarlo por la vía pronta, expedita, con celeridad procesal y ratificando la garantía de audiencia y buen proceso. Con esta información obtenemos que es factible la medición de dicha variable de estudio.

Verificando y concluyendo sobre la v4 podemos visualizar que el grado de funcionalidad, modernización, actuación y celeridad procesal es un hecho en el fenómeno de nuestro estudio. Con ello concluimos que la actuación voluntaria, espontanea, fuera de coacción, genera innovación en la actuación de los acuerdos conclusivos, dando como resultado que

este método alternativo no debe estar sujeto a ciertos tipos de contribuyentes, ofreciendo generalizar y familiarizar a los contribuyentes en el uso cotidiano como método alternativo de solución de conflictos en materia contributiva.

Una vez que se realizó el análisis de la interpretación de dicho pilotaje y al ver que las preguntas de la entrevista no realizaron la efectividad esperada en la concepción de nuestras primeras variables de estudio, se procedió a modificar dichas variables, otorgándole una nueva codificación e indicadores para pretender medir lo que realmente queremos cimentar en la presente investigación.

#### **9.1.4. Instrumento cualitativo definitivo**

Las entrevistas constituyen un medio adecuado para recoger datos empíricos donde el investigador puede tomar la decisión acerca de respetar el lenguaje de los entrevistados y cuidar que sus categorizaciones o expresiones no distorsionen u obstaculicen los significados que les asignan sus informantes. O bien su decisión puede inclinarse por analizar, organizar y mostrar los datos empíricos según sus propias categorizaciones y teorías sustentadas (Troncoso & Daniele, 2008).

Para esto y responder al aspecto científico de nuestra tesis dentro del ámbito cualitativo se optó por la entrevista semiestructurada con el fin de someter a discusión las posibilidades que enmarcan al desahogar la propia entrevista en base a expertos de la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente en la sede de la ciudad de Monterrey en el estado de Nuevo León.

Nuestro objeto de estudio radica en observar la dinámica que ha venido ejerciendo en la práctica consuetudinaria los acuerdos conclusivos desde su implementación hasta el día de la aplicación de dicha entrevista, esta se efectuará en un enfoque realista es decir, usando este método cualitativo nos permite acceder a una realidad próxima efectiva, en donde la entrevista en sí determina el procedimiento utilitario para acceder a dicha realidad.

Por ello se anexa a continuación la categorización de las variables finales de estudio destinadas a la realización de la obtención de datos objetivos en beneficio de la ciencia social, esto se fundamenta una vez revisado a conciencia en base al pilotaje cualitativo antes manifestado en supra líneas, realizado para los fines que marca todos los cánones de las ciencias sociales con respecto a la creación, cimentación y estudio que requiere toda investigación.

Tabla 7. Categorización de las variables. Instrumento definitivo.

Variable	Categorización	Indicador
v1	<b>Voluntariedad</b>	Miedo Confianza Interés
v2	<b>Flexibilidad</b>	Empatía Seguridad Jurídica (Estrés, Angustia) Comunicación asertiva
V3	<b>Política Pública</b>	Valoración Económica Recaudativa Cultura de Paz (Cultura Cívica- Contributiva)

Fuente. Creación propia.

Nuestra problemática radica en cuál es la percepción del contribuyente hacia la autoridad hacendaria desde el aspecto económico-coactivo-social, el objeto del estudio cualitativo permite que con nuestras preguntas orientadas a objetivos específicos que se han planteado, estudiado, orientado, analizado y cimentando en base a los pilotajes antes efectuados en base los expertos que participan en la entrevista formal, conseguir el verdadero sentido de la actitud y sentir de nuestro objeto y fenómeno de estudio, profundizando de una superficialidad a una objetividad para conseguir la mejor y objetiva información posible del fenómeno en estudio.

Dentro de la implementación de nuestra entrevista comenzará con preguntas generales adentrándonos con preguntas específicas y concretas conforme vaya avanzando el desarrollo de la entrevista, con el objetivo primordial de ir obteniendo características esenciales de nuestro fenómeno de estudio. Una parte importante y esencial que nos permite este método cualitativo es su flexibilidad, porque nos permite identificar los comportamientos verbales y no verbales de nuestros entrevistados, con esto podemos observar las inquietudes, el aspecto áspero del silencio o la idealización y recapitulación que el entrevistado pueda hacer o efectuar en el desarrollo de la entrevista.

“En el desarrollo del ámbito cualitativo el investigador deberá interpretar lo más acertado y objetivamente, el lugar, hechos, momentos, caracterizaciones, interpretaciones que den lugar en el desahogo de la entrevista para convertir en información viable y esa información en el proceso de interpretación nos otorgue una respuesta objetiva acercándonos a interpretar o generar una teoría o la implementación de una técnica o bien la homogenización de ambas para aportarla a la ciencia” (Senior, Colina, Marín, & Perozo, 2012).

En la entrevista semiestructurada no se plantea la idea de realizar y efectuar el desahogo de la misma en base a datos físicos, a interpretación subjetiva de la doctrina, “sino es la

consecuencia de un aspecto interactivo entre personas que desarrollan e implementan en base al lenguaje corporal y verbal los datos interpretativos que permean y cimientan la ciencia, para esto se debe de buscar el significado y la perspectiva de la naturaleza del objeto de estudio para constituir en general una búsqueda de resultados en base a la interpretación de datos obtenidos a través de un proceso objetivo y lingüística y científicamente comprobado” (Díaz-Bravo, Torruco, Martínez, & Varela, 2013).

En una entrevista semiestructurada “debe interpretarse lo más objetivamente el proceso de obtención de información de los entrevistados, siempre objetivando el panorama expresado por los mismos, debido a que el investigador en su apropiación objetiva del fenómeno en estudio puede incurrir en el aspecto subjetivo e intersubjetivo sesgando un poco la veracidad obtenida. Para esto lo positivo de la entrevista es que los entrevistados son expertos en la problemática en estudio en donde es muy enriquecedora y favorecedora a la ciencia su aportación en el desarrollo de la temática planteada hacia ellos” (Sandoval C. , 1996).

En la entrevista dentro de nuestro fenómeno de estudio es justificable “debido a la pretensión de acceder inminentemente a la realidad subjetiva e individual del entrevistado, siempre objetivando sus percepciones, creencias, significados, relacionando toda acción y omisión dentro de la cimentación del producto de la realidad residual para captar la realidad propia en su significación que se traduce en riqueza basado en una realidad objetiva social” (Monje, 2011).

La realización del instrumento cualitativo consiste en un cuestionario basado en 11 preguntas que pretenden difundir la experiencia relativa a las contestaciones subjetivas de nuestra muestra. Está basado en la teoría de la aceptación de la autoridad administrativa (Barnard, 1939) teoría que aporta la cimentación estratégica basado en experiencia humanista con respecto al proceso de toma de decisiones así como de sus limitaciones. Aspectos que nos ayudaran a evaluar nuestro objetivo general de la presente investigación. En otra directriz, ha sido basado con respecto a la experiencia de la teoría de la confianza sociológica y económica de (Frings, 2010) con el objetivo de identificar la evolución de la experiencia que visualizan los expertos de la PRODECON al observar el comportamiento de los contribuyentes en la relación jurídica hacendaria que deseen adoptar el acuerdo conclusivo para dirimir el conflicto hacendario. Así mismo, dentro del desarrollo del cuestionario está basado en para mostrar las competencias y concepciones que se tienen de la figura del acuerdo conclusivo, fenómeno de estudio de nuestro trabajo de investigación basada en la teoría de la seguridad jurídica (Ávila, 2012).

La entrevista se realizó a los funcionarios de la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente delegación Nuevo León que fungen como expertos en nuestro fenómeno

de estudio, donde mediante el presente instrumento podamos identificar la estructura cualitativa que nos permita cimentar, dilucidar, orientar y especificar las concepciones de nuestro fenómeno de estudio mediante la interpretación objetiva de la codificación de nuestras variables.

La realización del presente instrumento se efectuará los días del 27 de junio al 3 de julio del 2016 en las oficinas de la delegación PRODECON en Nuevo León.

#### **9.1.5. Selección, criterios y características de la población en el ámbito cualitativo**

Todo investigador tiene que enfrentar algunas problemáticas que son inherentes a toda investigación como la son: “a. entablar a los participantes de las entrevistas b. concretar el espacio para la realización de la entrevista c. los tiempos de espera de los participantes por las agendas exhaustas de los mismos d. los tiempos de traslados e. los dineros invertidos f. encontramos algunas posturas antagónicas por tratar datos sensibles y no estar en el mejor apartado para proporcionarlos g. establecer los criterios de elección de los entrevistados h. entre otras muchas peripecias que tiene que pasar el investigador para obtener dicha información” (Salgado A. , 2007).

El primer paso que se estableció en el ámbito cualitativo es la determinación del fenómeno en estudio y situar la investigación en el ámbito territorial. Una vez analizando esta característica se decidió que la implementación de la entrevista se debe realizar a los expertos de la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente en el estado de Nuevo León, para esto se tomó la postura pertinente de observar que son los informadores pertinentes para acercarnos al universo de nuestro fenómeno estudiado.

En segundo paso es permear y establecer la problemática y sus consecuencias es decir, qué es lo que se quiere obtener, dentro de nuestro estudio se analiza la concepción de la figura de los acuerdos conclusivos, su implementación, su desarrollo, su experiencia y el resultado que significa la representación de dicha figura, accediendo así a analizar las características entablas en nuestras variables de estudio y analizar los elementos obtenidos a través de nuestro marco teórico.

En tercer paso es el fenómeno de estudio para determinar su sintomatología, en la problemática social en qué apartado se encuentra posicionado, debido que toda investigación recae una problemática y esa misma es un universo muy específico que acarrea posiciones a favor o antagónicas según la problemática a estudiar. La presente investigación al analizar cualitativamente a los acuerdos conclusivos conlleva implementar información y esta para suministrarla y generar información detallada y relevante a favor de la ciencia social. Para alcanzar esto requerimos de una muestra y la misma son los acuerdos conclusivos a tratar.

En el cuarto paso tenemos la elección de nuestra muestra para esto decidimos establecer una vez efectuados los pilotajes y estos fueron realizados a abogados fiscalistas, contadores y algunos servidores públicos del Servicio de Administración Tributaria, decidimos que la parte medular está en la intervención de la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente toda vez que esta es la que actué consuetudinariamente en el análisis y desahogo de dicha figura en estudio, para esto la intervención de este órgano y por lo que representa ante las autoridades hacendaria en México son los que otorgarán la objetividad buscada en el desarrollo e implementación de la entrevista.

Como quinto paso nuestra población es muy representativa debido a que la investigación pretende generar la impresión objetiva y sistemática de nuestro fenómeno de estudio y esta población al ser muy pequeña pretende objetivar la información englobando todas las posiciones desde el ámbito deductivo e inductivo que puedan representar fiabilidad a la ciencia.

En el sexto paso la información que se valla obtener pretende desarrollarse atendiendo a los tributos esenciales, características y elementos que se han considerado a lo largo de la presente investigación, para esto y generando una vez que se desahogó nuestra entrevista se obtendrán las conclusiones que siendo positivas o negativas o en conjunto sean generalizables y replicables en pro de la ciencia social.

#### **9.1.6. Petición de entrevista a la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente**

Dentro de la concepción de nuestra entrevista la población muestra es dirigida a dicha dependencia toda vez que esta son los facultados según dicta el Código Fiscal de la Federación y los Lineamientos que regulan el procedimiento para la adopción de acuerdos conclusivos ante la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente. Para esto se acudió directamente en 4 ocasiones a dicho establecimiento para establecer contacto como primer término y después concretar las citas para el desahogo de la entrevista.

Es menester mencionar que por la carga laboral que cuenta dicha dependencia fue complicado la obtención de una fecha realizable, después de más de 4 intentos acudiendo a las oficinas centrales, el Procurador y el Subprocurador accedieron a efectuar dicha entrevista. Tomando en consideración que la cuestión de nombres, montos, operaciones, y gestiones del acuerdo conclusivo no se pueden manifestar a daos públicos toda vez que cuentan con la reserva del derecho del secreto bancario y la protección de datos en posesión en particulares, por lo cual dichos datos fueron muy cuidados a la hora de establecer los criterios de las preguntas del propio cuestionario.

Un dato característico de nuestra muestra poblacional es que nos encontramos con expertos en el análisis del fenómeno en estudio, es decir nuestra población son abogados,

contadores o maestros en derecho fiscal e impuestos, cosa pertinente de manifestarse debido a la complejidad de nuestra figura en análisis que son los acuerdos conclusivos.

Algo importante para la ciencia social es que la muestra poblacional en esencia entienda la postura de los alcances de la entrevista para esto fue esencial ejercer las muestras piloto debido a que ciertos profesionista o no veían objetivamente la figura o la opinión realizada en base a su expertis sesgaba la participación cosa que es la ayuda de los pilotajes para encarar seriamente la entrevista misma, este proceso fue muy complicado debido a la cultura adversarial del abogados o asesores fiscales en México, plegado de una cultura de choque, de conflicto, sin observar las alternativas visibles que ofrece el sistema fiscal mexicano.

Para esto los elementos de Procuraduría de la Defensa del Contribuyente por la investidura que la institución ofrece para nuestra entrevista son elementos esenciales que parte para integrarse formalmente a nuestra investigación por tratarse de elementos serios, objetivos y que su involucración es tan objetiva que el mismo personal desea efectuar dicha investigación para dejar precedentes doctrinarios para la figura en estudio.

Otro elemento a considerar es que la función de servidor público engloba mucha discreción en el tema a considerar de nuestro fenómeno de estudio y en este apartado debo de agradecer después de la complejidad y la saturación de tiempos de nuestra población muestra, la aceptación primeramente para la realización de dicha entrevista, así como los tiempos de las personas involucradas en la misma. Un aspecto relevante es observar que es complejo que las personas sean entrevistadas y al principio en el desarrollo de nuestra entrevista hubo algunos pormenores por las cargas de trabajo de los mismos. Después de esto nuestro personal estudiado mostro una soltura y una naturaleza que dejo fluir la entrevista de manera muy agradable y positiva. Agradeciendo de antemano las facilidades y las instalaciones prestadas para llevar a cabo esta compleja tarea. Mi agradecimiento por este gran compromiso mostrado y ese interés gradual manifestado para ir acrecentando la ciencia de los métodos alternos de solución de conflictos.

Hablar de dificultades al entablar una investigación doctoral es parte de la esencia de la misma investigación, al incursionar directamente en el desarrollo de la investigación cabe manifestar que hubo expertos que pusieron varias condicionantes para una posible entrevista argumentando pretextos indistintos. Para esto agradecemos a la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente sus facilidades otorgadas para la realización de dicha entrevista.

Una de las características que debe de manifestarse en esta entrevista fue el proceso de selección, debido a la experiencia de los entrevistados y que igualmente al ver, observar y analizar el alcance de la presente tesis doctoral se encontraran entusiasmados para generar nuevas experiencias y sobre todo esperando que con su participación se lograría el objetivo primordial que es la aportación a la ciencia social.

Para entender el supuesto antes manifestado debemos de otorgarle la validez a nuestro fenómeno de estudio para esto nos sustenta la validez teórica, la interna, la externa y su objetividad.

Para esto “la validez teórica se relaciona con las construcciones teóricas que el investigador aporta o desarrolla durante el estudio; nos sitúamos en la explicación, más allá de la descripción y la interpretación, en la validez de un informe como teoría de un fenómeno. También nos remite a cuestiones relacionadas con la generalización, particularmente, hace referencia a la posibilidad de generalización interna dentro de una comunidad, grupo o institución hacia personas, acontecimientos y lugares que no han sido directamente observados o entrevistados. Por otra parte, la generalización externa se relaciona con la transferencia de los resultados a otras comunidades, grupos o instituciones. Finalmente, la validez evaluativa conlleva reconocer y considerar los marcos evaluativos a través de los cuales se atribuye un significado a los hechos observados” (Sandín, 2000).

Tabla 8. Codificación de las variables. Instrumento final.

<b>Aspecto</b>	<b>Término convencional</b>	<b>Variable</b>	<b>Comportamiento del fenómeno</b>
Valor de verdad	Validez interna	Voluntariedad	Acción libre, espontanea, autentica, fiable y viable por parte del contribuyente, se somete por decisión y voluntad propia en ausencia de coacción y coercitividad de la autoridad hacendaria.
Aplicabilidad	Validez externa	Flexibilidad	Desenvolvimiento en ausencia de formalidades procedimentales rígidas, ortodoxas y sistemáticas. Permitirá un desarrollo del acuerdo conclusivo en base a la comunicación asertiva, en un entorno de confianza y equidad.
Consistencia	Fiabilidad	Política Pública	Acción encaminada al cambio de paradigma en la justicia tradicional hacendaria. Donde el contribuyente se inmiscuya a objetivizar y resolver sus problemáticas hacendarias en apego a los principios de la



Neutralidad	Objetividad	educación cívica-contributiva. Garantiza la validez de nuestro fenómeno de estudio. “Los resultados deben expresarse en los términos propios de la teoría desde la cual se dedujeron las hipótesis que se contrastan, utilizando sus variables teóricamente significativas, que deben ser medidas de forma justificada dentro de la teoría en que se basan” (Fong, 2005).
-------------	-------------	--

Fuente. Creación propia.

## 9.2. Resultados del instrumento cualitativo

En el presente capítulo se desarrollará los análisis obtenidos en la aplicación de nuestro instrumento cualitativo denominada entrevista semiestructurada. Se procedió a analizar los resultados a través del proceso de categorización y codificación revisando su relación directa dando como resultado la siguiente tabla codificada.

Tabla 9. Cuestionario. Entrevista semiestructurada.

1. ¿Cómo está usted relacionado con el tema?
2. ¿Cuánto tiempo tiene y de qué manera se ha relacionado con el tema?
3. ¿Cuál ha sido la aceptación de los contribuyentes hacia la figura del acuerdo conclusivo desde su implementación?
4. Al hablar del tema contributivo para la mayoría de los contribuyentes es sinónimo de estrés ¿Cuál es la percepción de usted como funcionario de la PRODECON que tiene el contribuyente hacia la autoridad hacendaria?
5. El tema contributivo es sinónimo de complejidad en México. ¿Usted como funcionario de la PRODECON considera que el uso de los acuerdos conclusivos genere un ambiente armónico generando un nuevo paradigma de confianza y seguridad jurídica para el contribuyente?
6. Los acuerdos conclusivos desde su implementación en enero del 2014 hasta la fecha. Usted como funcionario de la PRODECON. ¿Qué grado de interés de los contribuyentes ha observado a favor o en contra de los acuerdos conclusivos?
7. ¿Usted considera que los acuerdos conclusivos no se han cimentado como una cultura alternativa debido al miedo de los contribuyentes que tienen hacia la autoridad hacendaria por considerarse vulnerable al estar en interacción directa con la misma?
8. Parte importante de la cultura contributiva se debe a la educación cívica. ¿Usted considera que los acuerdos conclusivos contribuyan a formar y cimentar un nuevo paradigma en contraposición a la cultura adversarial?
9. ¿En que dependerá que sea un éxito la adopción de los acuerdos conclusivos? Es decir, atendiéndolo como política pública para efectos de mayor reducción de costos de adversariedad judicial
10. ¿Cuál es el grado de seguridad jurídica que tiene un contribuyente al adoptar el acuerdo conclusivo? Es decir, la autoridad seguirá auditándole no ese crédito fiscal, sino cualquier otro.
11. ¿Por qué cree que el acuerdo conclusivo solo se puede llevar acabo en los supuestos que menciona el código fiscal? ¿Por qué no implementarlo como política pública destinado a generar mayor confiabilidad en la autoridad y por consiguiente tener una mayor recepción en la contribución?

Fuente. Creación propia.

Tabla 10. Resultados Descomposición de la variable en función con del fenómeno estudiado.

Medidor	Variable	Indicador	Codificación	Categorización	Subcategorización	Cuestionario
v1	<b>Voluntariedad</b>	Miedo Confianza Interés	Libre, Espontaneo, Facultativo, Operacional, Potestativo, Discrecional	Amenaza, Temor, Mala impresión, Acongojamiento, Pánico, Zozobra, Angustia, Preocupación, Intranquilidad,  Certidumbre, Claridad, Perspectiva positiva, Convicción, Expectación, Cumplimiento, Rectitud, Acatamiento,  Propensión, Tendencia, Disposición Posibilidad, Expectativa, Beneficio, Ganar-Ganar, Incentivo, Atractivo, Influyente, Trascendencia	Participación del contribuyente, Presentación por decisión y no por obligación, Acción encaminada a favorecer intereses del contribuyente, Poner fin al acuerdo en base al acuerdo de voluntades	3, 4, 6, 7,
v2	<b>Flexibilidad</b>	Empatía Seguridad Jurídica (Estrés, Angustia) Comunicación asertiva	Tolerancia, Amoldamiento, Adaptabilidad, Maleabilidad, Ductilidad, Transigencia	Ansiedad, Tensión,  Aflicción, Preocupación, Inquietud, Intranquilidad, Desanimo, Pesimismo,  Comunicación afirmativa, Aseverativa, Declarativa	Carencia de formalismos, Actuación libre, sin favoritismos hacia la autoridad hacendaria, Solución derivada en la protección de a libre disposición del contribuyente, Procura la protección del contribuyente	5, 8, 9, 10, 11
v3	<b>Política Pública</b>	Valoración Económica Recaudativa Cultura de Paz (Cultura Cívica- Contributiva)	Solicitud, Petición, Invitación, Invocación Actuación, Movimiento, Agilidad, Celeridad, Innovación, Regeneración, Renovación	Garantía, Protección, Educación, Cortesía, Participación activa, Recaudación, percepción, Ingreso Cobro, Recaudo, Recolección,	Acción del gobierno, Toma de decisiones, acciones y omisiones, Actuación propositiva, intencional, planeada, casuística y casual, Alcanzar objetivos a través de la acción propositiva Intereses y ventajas, mayor publicidad, Protección en base al secreto fiscal	3, 5, 6, 7, 8, 9, 11

Fuente. Creación propia.

En este capítulo abordaremos las incidencias, cimentación y desarrollo del desahogo de nuestra muestra cualitativa en nuestra investigación. Recordando que, “para determinar la población que va a ser observada en cualquier de los dos métodos mencionados anteriormente es necesario determinar el muestreo a utilizar. Debemos entender lo difícil que es conocer el comportamiento, actitudes, habilidades y perspectivas de toda la población por lo que es necesario seleccionar una muestra de la misma para analizarla” (Rodríguez K. , 2012).

Para esto observemos la relación que existe entre nuestras variables de estudio, la naturaleza social, su comportamiento y la unidad de medición de dichas variables. Véase la tabla # para su entendimiento en el desarrollo de la aplicación objetiva de nuestra muestra cualitativa y cuantitativa.

Tabla 11. Comportamiento de las variables en nuestro estudio desde la perspectiva cualitativa.

Variable	Naturaleza	Comportamiento	Unidad de medición
v1	<b>Voluntariedad= Conducta relativa al contribuyente</b>	Se da cuando inicia voluntariamente, se motiva a través de las acciones positivas que conllevaría acercarse a la variable v2, para mejorar el aspecto contributivo y formalizar la relación directa.	*Índice de acción voluntaria por parte del contribuyente
v2	<b>Flexibilidad= Conducta de la autoridad</b>	Se da cuando participa en la relación la autoridad, se inicia el esquema y formaliza el sistema sobre la variable v3. Incentiva las facultades de revisión, la información relativa a la variable v1 consumirá la acción positiva destinada a la variable v3.	*Conducta flexible y no coercitiva por parte del fisco *Índice de involucramiento por parte de la autoridad. *Índice de aplicación en base a sus facultades, sin violar derechos de los contribuyentes
v3	<b>Política Pública= Conducta inmersa en el acuerdo conclusivo</b>	Se presenta cuando en las variables v1 y v2 se encuentran inmersos en la colaboración para llegar a un común acuerdo, se mantiene la comunicación asertiva, se traduciría en flexible y propicia a la confianza de parte de la variable v1 hacia la v2.	* Función de instancia y garantía *Índice de adaptabilidad *Índice colaborativo *Índice de apertura de comunicación igualitaria conforme a las variables v1 y v2 *Índice de libertad de acción, al no interferir la autoridad al sobrepasar sus facultades de comprobación *Índice de usabilidad y su percepción en la flexibilidad encaminada a un acto positivo
r1	<b>Funcionalidad</b>	Se da cuando al final de la relación, el resultado es positivo, fructuoso, útil y valioso a favor de los participantes.	*Índice de funcionalidad de los acuerdos conclusivos *La modernización judicial aspecto alterno de solución de conflictos
r1	<b>Recaudación Efectiva</b>	Se presenta cuando al finalizar, la variable v1 de común acuerdo y aceptando las condiciones propuestas por la variable v2, se finaliza con la solución del conflicto	*Índice de recaudación al efecto final. Valoración Económica-Recaudativa

		hacendario que se representa en la efectiva recaudación denominada como pago del impuesto.	
--	--	--	--

Fuente. Creación Propia

### 9.2.1. Descripción del instrumento cualitativo

Una vez entendido la esquematización antes manifestada y analizado lo acontecido en supra líneas de la presente investigación, procederemos a interpretar el desglose de la entrevista semiestructurada realizada en Monterrey, Nuevo León, en la Delegación Regional de la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente dentro de 4 fases.

La primera etapa se realizó en la presentación de los alcances explorativos y descriptivos de nuestro fenómeno de estudio. Partiendo de la concientización y entendimiento que los expertos de la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente debían de ejercer a la fecha de su implementación y de su realización de la entrevista. Con el objetivo de profesionalizar, esquematizar y objetivizar lo mejor posible el desarrollo de la entrevista.

La segunda etapa se evaluará las variables desde la perspectiva de la focalización que cada grupo de la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente tiene al respecto de la figura del acuerdo conclusivo y si bien ratificar la postura de las variables propuestas en la presente investigación son las idóneas para establecer el marco jurídico-social-económico de los acuerdos conclusivos basados en la hipótesis señalada. Así mismo se establecieron dos grupos de personas, el primero que consta de 2 personas con rango de Jefe de Departamento y el segundo al delegado y subdelegado de dicha institución.

La tercera etapa comenzó los días del 20 al 24 de junio del 2016. Donde se estableció el desarrollo de la entrevista con el objetivo de mostrar la comprobación de la hipótesis planteada a través de la investigación. En la tercera etapa se empezó por entrevistar a 4 trabajadores con funciones de jefes de departamento en la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente denominado “trabajadores PRODECON”, basando la experiencia antes descrita buscando siempre la asertividad y a objetividad que toda investigación requiere.

La cuarta etapa comenzó los días del 27 de junio al 1 de julio del 2016. Donde se estableció el desarrollo de la entrevista con el objetivo de mostrar la comprobación de la hipótesis planteada a través de la investigación. En la cuarta etapa se empezó por entrevistar al delegado y subdelegado de la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente denominado “especialistas PRODECON” basando la experiencia antes descrita buscando siempre la asertividad y a objetividad que toda investigación requiere.

De esta implementación, se analizará la evaluación de las variables propuestas en la hipótesis de estudio para analizar y estudiar la perspectiva de dichos grupos antes manifestados para ratificar o descartar la hipótesis en la presente investigación.

### 9.2.2. Análisis del resultado cualitativo

Una vez concluidas satisfactoriamente las entrevistas por grupos, todos los datos han sido analizados desde la orientación y perspectiva grupal antes manifestada con el objetivo de ratificar o descartar la hipótesis en la presente investigación.

Con respecto al análisis de resultados empezaremos por el grupo uno denominado “trabajadores PRODECON” este grupo manifestó lo siguiente con respecto a las características que se deben considerar para resolver el conflicto hacendario en la adopción del acuerdo conclusivo son:

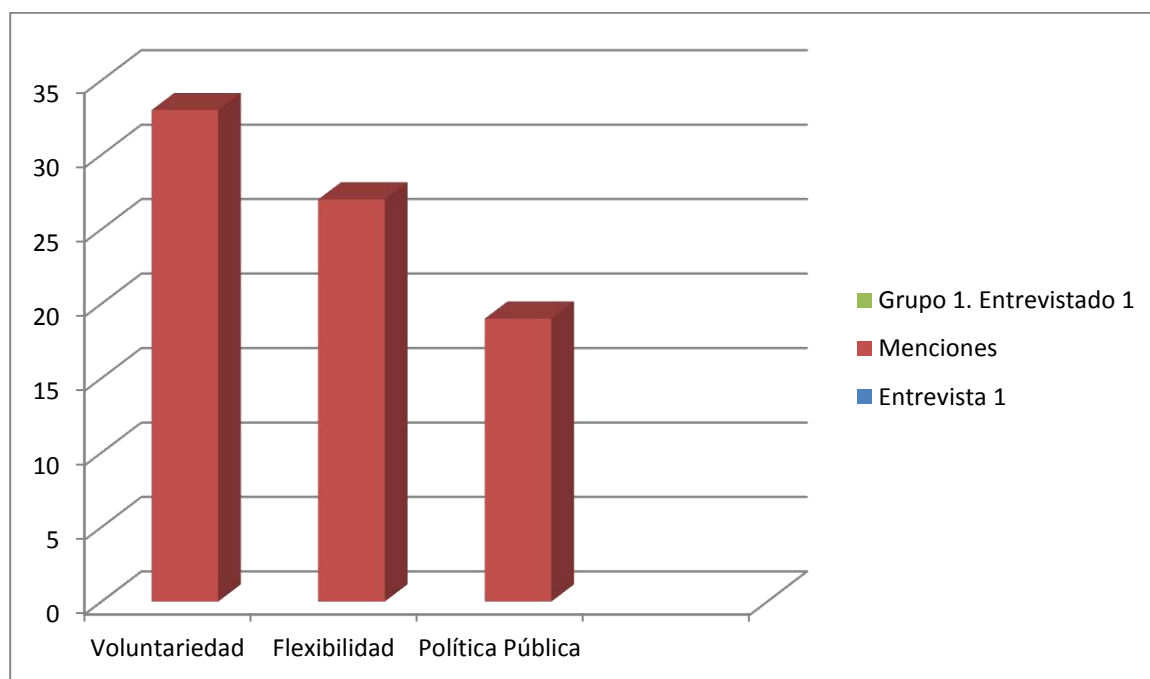
Tabla 12. Indicador numérico de menciones de variable en la entrevista semiestructurada.

<b>Grupo Uno. Trabajadores PRODECON. Entrevistado 1</b>	
<b>VARIABLE</b>	<b>MENCIONES</b>
<b>Voluntariedad: Miedo-Confianza-Interés</b>	<b>33</b>
<b>Flexibilidad: Empatía, Seguridad Jurídica-estrés-angustia, Comunicación Asertiva</b>	<b>27</b>
<b>Política Pública: Valoración económica-recaudativa-Cultura de Paz (Cultura Cívica-Contributiva)</b>	<b>19</b>

Fuente. Creación propia.

A continuación se mostrará en un gráfico la representación del resultado obtenido de la entrevista semiestructurada del Grupo Uno entrevistado 1. Trabajadores PRODECON en un contexto generalizado.

Gráfico 5. Indicador del resultado obtenido en la interpretación de la entrevista 1 del grupo 1.



Fuente. Creación propia.

Al establecer el contacto directo con el entrevistado 1 dijo tener más de 10 de experiencia en la materia fiscal-administrativa. Manifestando en todo momento que para lograr la cimentación de la justicia alternativa en materia hacendaria, es la nueva concientización del contribuyente con referente a la mala visión que tienen los mismos hacia la autoridad hacendaria.

El entrevistado 1 en todo momento expreso que el miedo que tiene el contribuyente permea en la concepción positiva que tiene la figura de los acuerdos conclusivos como una figura alternativa para solucionar las dispuestas que tengan los contribuyentes con la autoridad hacendaria.

Así pues, analizamos las palabras del entrevistado 1 y como observamos, ya hemos visto cómo “una estrategia de dominación puede redoblar su eficacia si apela al lenguaje eufemístico que encubre el horror de la violencia, por lo que podemos deducir que todo el complejo institucional del Estado, basado en el burocratismo y el fetichismo del documento escrito, no sería sino una enorme escenificación para no tener que decir lo que en realidad es: una estructura de dominación enraizada por medio de la violencia y el miedo. En consecuencia, los servidores públicos de la procuración de justicia, en vez de hacer de esta máxima un precepto universal, disgregarían la legitimidad del Estado en

violencias locales e interesadas, parciales, mediante la puesta en práctica de toda una “micropolítica entre particulares sesgada e injusta, pero eficaz para obtener recursos y un entorno más seguro. Las prácticas de abuso de poder y de corrupción aparecen como funcionales en estos niveles infinitesimales, y contribuyen paradójicamente a la reproducción institucional” (Azaola & Ruiz, 2010).

Para esto la confianza y el interés que debe de permear la autoridad hacendaria como cambio de paradigma para una cultura de paz traducida en cultura cívica-contributiva debe reflejarse acorde a las nuevas necesidades que imperen en la actualidad político-social.

El entrevistado 1 recalco reiteradamente que la seguridad jurídica es un elemento indispensable para que el contribuyente crea más en las instituciones, porque al verse permeado con información negativa que se establecen en medios de comunicación y de la experiencia consuetudinaria que a través de los años se tienen de la autoridad hacendaria es menester trabajar en ese punto crítico.

Esto se puede ver reflejado “a la par que se desarrolla un incremento de los cuadros de la Administración Pública y un aumento de la burocratización de los aparatos de Estado, que se encuentran supeditados al control y lógica prevaleciente en el derecho administrativo y en la sofisticación de las teorías del acto administrativo y del desarrollo de los contratos públicos, lentamente se comienza a introducir dentro de los cuadros de la administración, que en principio hacen parte de ella y luego tienden a independizarse, el desarrollo del conocimiento científico y técnico necesarios para el mejor desarrollo de la función reguladora e interventora de la nueva función pública. La ciencia de la administración no solo se basa en aspectos relativos a la lógica de la eficiencia y buen manejo de los recursos públicos, sino, de la misma manera, a producir un saber científico que acompañe al Estado de bienestar, en su tarea de impulsar un tratamiento eficiente y eficaz para la producción del cuerpo social en su conjunto” (Rodríguez, 2012).

Dentro del reflejo de la postura de la política pública encaminada a engendrar un nuevo paradigma social en materia hacendaria el entrevistado 1 manifestó que la Administración Pública tiene que trabajar arduamente para obtener una nueva visión de los contribuyentes, y que esta al irse dando poco a poco, la necesidad de litigar créditos fiscales o la necesidad de establecer contacto directo con los servidores públicos generará mayor incentivación al contribuir.

“El reflexionar en el tema de la participación política y cívica de las mujeres –sociedad en general- desde la perspectiva de la ciencia política pone a relieve como la vida femenina – vida social generalizada- ha estado presente en el pensamiento política como objeto de



política pública, sin embargo no existe políticas que les permita romper los estereotipos sociales presentes en la realidad femenina, es decir las políticas públicas buscan mejorar la realidad solo como objetos y no sujetos” (Cuevas, 2013).

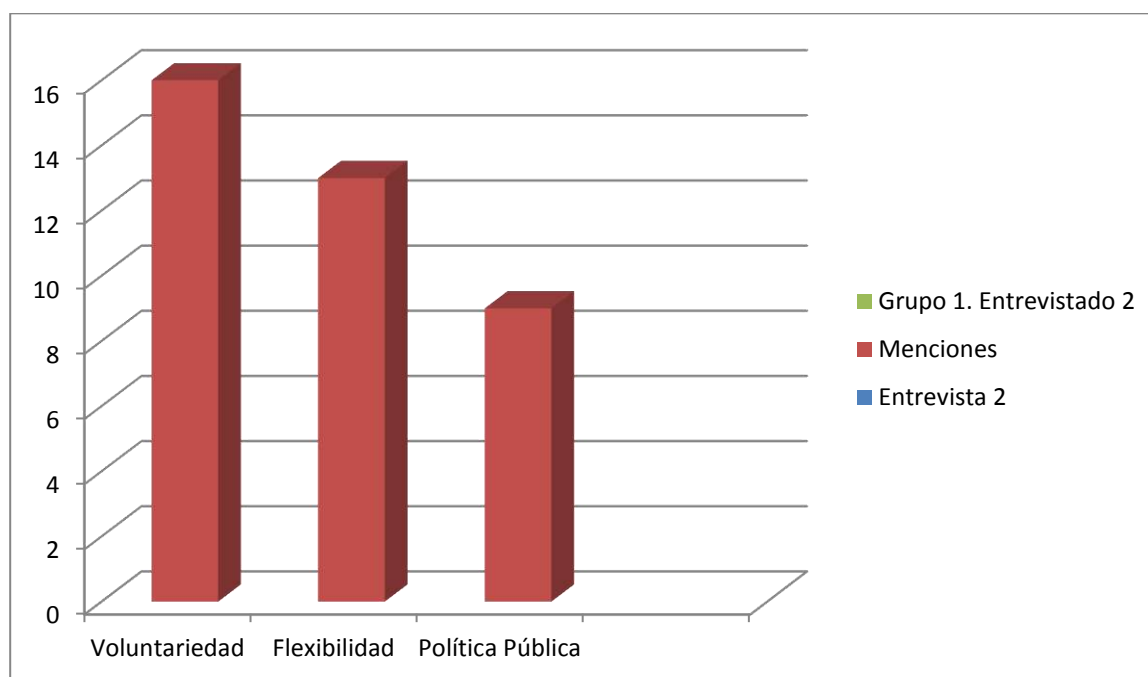
Tabla 13. Indicador numérico de menciones de variable en la entrevista semiestructurada.

<b>Grupo Uno. Trabajadores PRODECON. Entrevistado 2</b>	
<b>VARIABLE</b>	<b>MENCIONES</b>
<b>Voluntariedad: Miedo-Confianza-Interés</b>	<b>16</b>
<b>Flexibilidad: Empatía, Seguridad Jurídica-estrés-angustia, Comunicación Asertiva</b>	<b>13</b>
<b>Política Pública: Valoración económica-recaudativa-Cultura de Paz (Cultura Cívica-Contributiva)</b>	<b>9</b>

Fuente. Creación propia.

A continuación se mostrará en un gráfico la representación del resultado obtenido de la entrevista semiestructurada del Grupo Uno entrevistado 2. Trabajadores PRODECON en un contexto generalizado.

Gráfico 6. Indicador del resultado obtenido en la interpretación de la entrevista 2 del grupo 1.



Fuente. Creación propia.

Al establecer el contacto directo con el entrevistado 2 dijo tener más de 4 años de experiencia en la materia fiscal-administrativa.

Observamos que la relación de la voluntariedad con respecto al entrevistado 1 ha disminuido en un 60 por ciento en relación a la actividad esencial de los acuerdos conclusivos, pero la postura que observamos con el primero es que la relación del miedo según la percepción del entrevistado si es facultativo para la cimentación de una nueva cultura de paz, el miedo reúne ciertas características que no permiten al contribuyente creer en las instituciones como el Servicio de Administración Tributaria, ya sea por sus malos tratos en el pasado y por las experiencia que se vislumbra en el quehacer cotidiano.

Con esta referencia podemos observar lo siguiente “los contribuyentes del País tienen miedo de ser sancionados por el Servicio de Administración Tributaria (SAT) y así se lo han hecho saber a la propia autoridad” (Soto, 2015). Con esta relación podemos observar lo siguiente “la preocupación por las notificaciones hacendarias para presentar su declaración fiscal y el miedo provocado por el tema fiscal, se debe a que existe desinformación de los comerciantes. No se trata de un terrorismo fiscal, es un trámite que todos los comerciantes debemos realizar ante las instancias fiscales; la desinformación y el poco interés sobre la Reforma Hacendaría están provocando temor” (Soberanes, 2014).

Esa postura la ratifica el entrevistado 2 con relación a lo antes manifestado. Para esto vemos también que “con miedo pretende el Gobierno Federal crear la cultura de la contribución fiscal en México, e incrementar el pago de impuestos con mayor carga administrativa y generando serios obstáculos a los tributantes para cumplir. Realmente el gobierno con esta iniciativa fiscal demuestra ampliamente su desesperación por recaudar, por lo cual pretende con tal reforma crear una cultura de contribución con ¡miedo!” (García, 2009) .

El entrevistado 2 dijo manifestar en su oportunidad que la autoridad hacendaria debe ser más empática al entablar una relación con el contribuyente menor, de no ser así la relación jurídica entre contribuyente y el Servicio de Administración Tributaria dejará de contemplar la formalidad como un eje cultural primordial.

Para esto “la empatía es una competencia clave de la inteligencia emocional que se pone de manifiesto a la hora de comunicarnos y relacionarnos con los demás. Por eso es tan importante fomentarla en directivos, ejecutivos y responsables de equipos, ya que está relacionada con un buen liderazgo. Sea cual sea tu puesto de trabajo, ser más empático con tus compañeros y colaboradores te beneficiará en muchos sentidos. La empatía es la capacidad de ver el mundo como la otra persona, para compartir y comprender sus

sentimientos, necesidades, preocupaciones y estado emocional. También se utiliza la expresión ponerse en los zapatos del otro.

A veces confundimos simpatía y empatía, pero son dos habilidades distintas. La simpatía se centra en la amabilidad, en encontrar algo positivo del problema que nos explica la otra persona, busca la aprobación, se escucha para responder. Se siente el mismo estado emocional que la otra persona pero sin necesidad de comprenderla. La empatía, en cambio, va un paso más allá. No busca lo positivo de la situación, simplemente busca entender a la otra persona. Se escucha para comprender, no necesita la aprobación, reconoce las emociones sin juzgar. En la simpatía buscamos algo así como caer bien o gustar y en la empatía buscamos entender y reconocer las emociones del otro” (COGITI, 2016).

Así pues debe de permear la realidad institucional con el reflejo de la situación del contribuyente hacia la autoridad hacendaria, empezando con la realidad empática la realidad dentro del derecho fiscal y administrativo cimentaría una cultura cívica-contributiva a favor de los participantes en dicha relación.

Con respecto a la culturización como política pública para la cimentación de una nueva visión hacia la autoridad hacendaria el entrevistado 2 manifestó su deseo por implementar la difusión cultural de los alcances de las Procuraduría de la Defensa del Contribuyente y con ello poder ejercer una mejor orientación hacia los contribuyentes en general con la opción de generar un bienestar social al contribuyente.

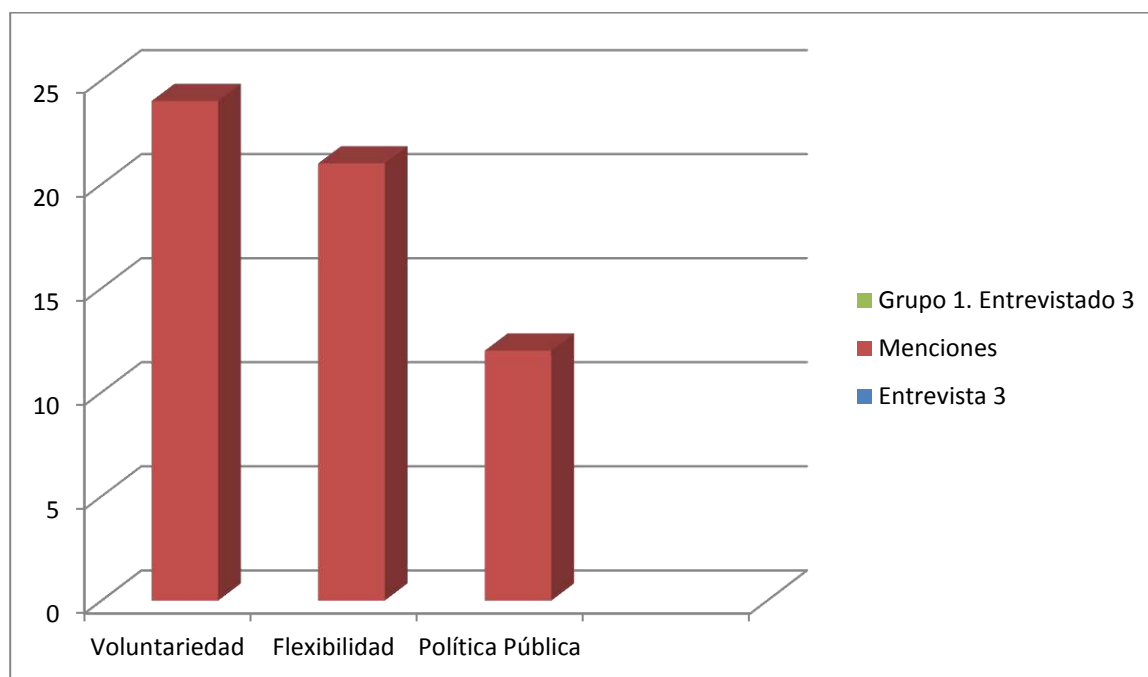
Con respecto a esta postura “en la actualidad, convivir en paz es un derecho humano reconocido a través del cuerpo jurídico que sostiene la democracia y representa un gran desafío para la humanidad. Y esto porque la paz significa no sólo una disminución de todo tipo de violencia (directa, estructural o cultural), sino condición indispensable para que los conflictos puedan ser transformados creativamente y de forma no violenta” (Tuvilla, 2006), “de tal manera que creamos paz en la medida que somos capaces de transformar los conflictos en cooperación, de forma positiva y creadora, reconociendo a los oponentes y utilizando el método del diálogo” (Fisas, 1987).

Tabla 14. Indicador numérico de menciones de variable en la entrevista semiestructurada.

<b>Grupo Uno. Trabajadores PRODECON. Entrevistado 3</b>	
<b>VARIABLE</b>	<b>MENCIONES</b>
<b>Voluntariedad: Miedo-Confianza-Interés</b>	<b>24</b>
<b>Flexibilidad: Empatía, Seguridad Jurídica-estrés-angustia, Comunicación Asertiva</b>	<b>21</b>
<b>Política Pública: Valoración económica-</b>	<b>12</b>

A continuación se mostrará en un gráfico la representación del resultado obtenido de la entrevista semiestructurada del Grupo Uno entrevistado 3. Trabajadores PRODECON en un contexto generalizado.

Gráfico 7. Indicador del resultado obtenido en la interpretación de la entrevista 3 del grupo 1.



Fuente. Creación propia.

Analizando la estructura de la entrevista 3 seguimos observando una tendencia específica a nuestra variable de estudio denominada voluntariedad. El entrevistado en todo momento manifestó que el miedo que tiene el contribuyente hacia a la autoridad hacendaria es muy visible y que se observa por la desinformación que existe en la materia de estudio. Su visión del conflicto hacendario hace ver que la confianza que debe de establecerse entre la autoridad y el contribuyente debe trabajarse desde la óptica de la política pública.

Para esto el entrevistado nos manifiesta que dentro de la política pública encaminada a establecer un mejor panorama para el contribuyente es que exista la simplificación fiscal y que las leyes tributarias sean más simples y sencillas de entender para la mayoría de los contribuyentes en México. El entrevistado apela a que la publicidad de la autoridad hacendaria debe de estar orientada a una mejor culturización fiscal, hacerles saber a los

contribuyentes que el Servicio de Administración Tributaria no es una dependencia gubernamental que quiera generar miedo, desconfianza, estrés y angustia.

Debemos observar el trabajo realizado por el Servicio de Administración Tributaria con relación a lo manifestado en supra líneas. “Para la autoridad fiscal, lograr la simplificación fiscal es la base para generar confianza y certeza en los contribuyentes. Entre los cambios de sus servicios digitales para el presente ejercicio fiscal se encuentran un nuevo modelo para determinar automáticamente la devolución de impuestos y la Declaración Anual prellenada. Para el SAT es primordial simplificar el cumplimiento de sus obligaciones a los contribuyentes y esto lo logra al promover el uso de los avances tecnológicos en sus trámites y servicios para ofrecer herramientas sencillas y gratuitas que les permitan cumplir fácilmente, posicionándose como un referente en la administración pública en el avance hacia la digitalización. Al presidir el evento denominado “Simplificación fiscal, base de confianza”, el Dr. Luis Videgaray destacó que los tres elementos fundamentales que permiten esta simplificación son la retroalimentación constante del sector privado, los contadores y la Prodecon hacia la autoridad, basada en la confianza mutua; el uso intensivo de las nuevas tecnologías a través de la factura electrónica, la contabilidad electrónica y el Buzón Tributario, así como el trabajo y compromiso de quienes integran el SAT” (SAT, 2016).

Entonces considera el entrevistado que para la generación de la confianza y el interés del contribuyente para una efectiva contribución se requiere establecer lineamientos estandarizados en el pago de impuestos que esto traería como consecuencia la eficiencia en la recaudación –Valoración económica-recaudativa–. Comentando dentro de su experiencia, manifiesta que la culturización es un elemento esencial para generar un orden y bienestar social que impactaría en mejores servicios por parte de las administraciones públicas.

En general podemos observar que uno de los retos esenciales de la autoridad hacendaria es la simplicidad fiscal. Observemos lo implementado por el Servicio de Administración Tributaria para este ejercicio fiscal 2016. “A partir de este año, los contribuyentes que presentan conductas reiteradas de cumplimiento obtendrán la devolución de impuestos en forma automatizada, gracias a las innovaciones tecnológicas que la autoridad tributaria implementa para el presente ejercicio fiscal, entre las que se encuentran el modelo paramétrico de devoluciones rápidas y la Declaración Anual prellenada en ingresos y gastos. Estos esquemas son muestra de lo que es posible cuando existe la base de la confianza en una relación entre autoridad y contribuyente, y se deben a la reciprocidad con el contribuyente, por haber adoptado las nuevas tecnologías, la factura electrónica, la contabilidad electrónica y el Buzón Tributario. Para lograr esta simplificación se cuenta

con factores fundamentales como la retroalimentación constante del sector privado, los contadores y la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente (Prodecon) hacia la autoridad; el uso intensivo de las nuevas tecnologías a través de la factura electrónica, la contabilidad electrónica y el Buzón Tributario, así como el trabajo y compromiso de quienes integran el SAT” (SAT, Servicio de Administración Tributaria, 2016).

Para el SAT es primordial simplificar el cumplimiento de sus obligaciones a los contribuyentes y esto lo logra al promover el uso de los avances tecnológicos en sus trámites y servicios para ofrecer herramientas sencillas y gratuitas que les permitan cumplir fácilmente.

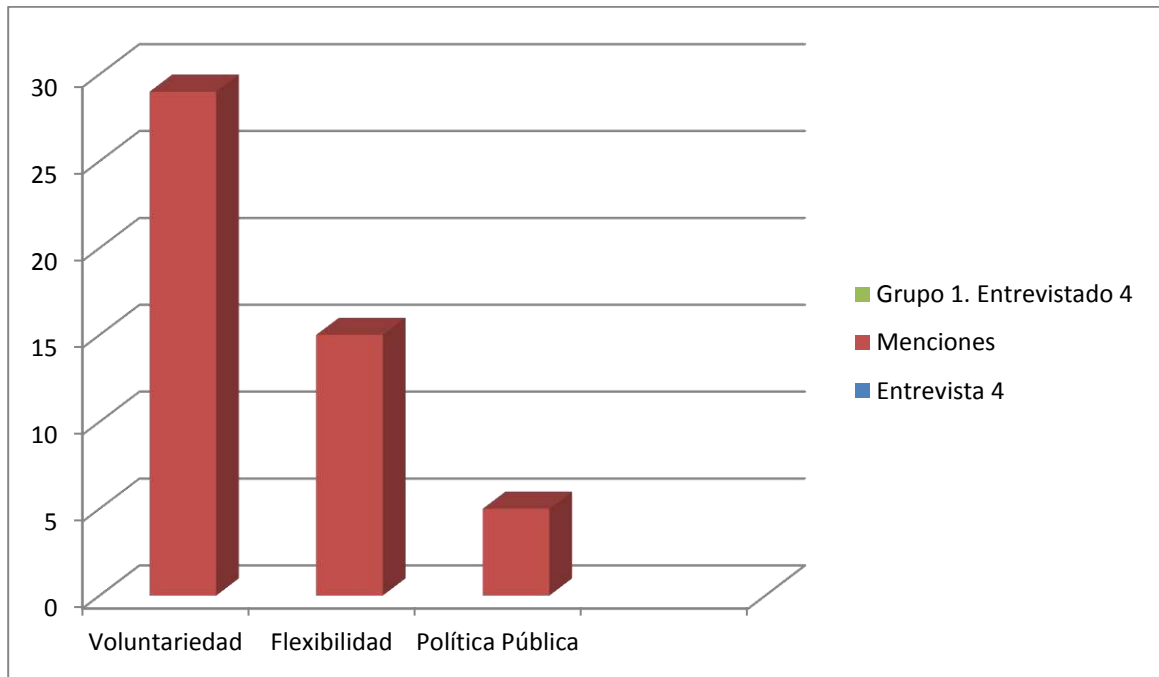
Tabla 15. Indicador numérico de menciones de variable en la entrevista semiestructurada.

<b>Grupo Uno. Trabajadores PRODECON. Entrevistado 4</b>	
<b>VARIABLE</b>	<b>MENCIONES</b>
<b>Voluntariedad: Miedo-Confianza-Interés</b>	<b>29</b>
<b>Flexibilidad: Empatía, Seguridad Jurídica-estrés-angustia, Comunicación Asertiva</b>	<b>15</b>
<b>Política Pública: Valoración económica-recaudativa-Cultura de Paz (Cultura Cívica-Contributiva)</b>	<b>5</b>

Fuente. Creación propia.

A continuación se mostrará en un gráfico la representación del resultado obtenido de la entrevista semiestructurada del Grupo Uno entrevistado 4. Trabajadores PRODECON en un contexto generalizado.

Gráfico 8. Indicador del resultado obtenido en la interpretación de la entrevista 4 del grupo 1.



Fuente. Creación propia.

Al establecer el contacto directo con el entrevistado 4 y analizando la estructura de la entrevista seguimos observando una tendencia a la alta en nuestra variable de estudio denominada voluntariedad.

La tendencia ilustrativa conforme a la entrevistado 4 ratifico su postura sobre la materia hacendaria en que el contribuyente no tiene la certeza jurídica al verse sabedor de un crédito fiscal, de una auditoria, compulsas, revisión de gabinete, etc. Generándole un malestar, miedo, desconfianza, angustia e inseguridad. Pero el entrevistado manifestó que para todo esto se encuentra la figura de la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente solo que el inconveniente es la publicidad otorgada hasta el momento a dicha dependencia. Sabiendo en todo momento que al culturizar al contribuyente haciéndolo sabedor de la existencia de una dependencia ajena al Servicio de Administración Tributaria consigue con el objetivo de otorgarle confianza, interés y seguridad jurídica que busca en todo momento el contribuyente.

Para esta postura manifestada por el entrevistado 4 observemos lo siguiente: "estamos llegando a acuerdos conclusivos importantes con empresas multinacionales, en donde México, siguiendo las recomendaciones de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), está pidiendo que tributen de acuerdo con las utilidades,

que tienen en el país". Finalmente, dentro de la entrevista se resaltaron los logros de la Prodecon, ya que este año la demanda del servicio se duplicó, comparado con los cuatro años anteriores y la procuradora Diana Bernal afirma que se han consolidado, nos estamos ganando la confianza de los contribuyentes" (RadioFormula, 2015).

Así mismo dijo que el contribuyente debe de inmiscuirse más en temas fiscales y legales para que sus empresas o sus actividades comerciales sean más fructíferas y formales, pero para darse esto se requiere de confianza e interés precisamente en estos temas, no solamente el fiscal, sino, el financiero, el social y económico.

Veamos lo que la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente sustenta con respecto a esta información proporcionada por el entrevistado 4. "Cumplir con las disposiciones tributarias adecuada y oportunamente, requiere instrumentar una contabilidad especial para efectos fiscales, con adición a la financiera; controlar sus ingresos con base a flujo de efectivo para calcular el Impuesto al Valor Agregado y el Impuesto Empresarial a Tasa Única y con base a devengado para el Impuesto Sobre la Renta; cumplir con requisitos adicionales para hacer efectivas las deducciones; presentar numerosas declaraciones provisionales, anuales e informativas; así como integrar una estructura informática mínima para emitir la facturación electrónica y, en su caso, retener y enterar impuestos de terceros, amén de dictaminar cuando proceda sus estados financieros para efectos fiscales por contador público registrado. Por si fuera poco, la norma tributaria presenta diversas complejidades en su interpretación, provocando divergencias de criterios entre los causantes y sus asesores fiscales, por una parte, y las autoridades fiscales federales por la otra, así como por los diversos tribunales federales con competencia en la materia" (PRODECON, 2016).

No menos relevante encontramos en el desglose de la entrevista 4 que el estrés condiciona mucha de las veces el éxito esperado en los negocios de los contribuyentes por lo anteriormente señalado, debido a que el desconocimiento de las leyes fiscales y sus obligaciones que de ella derivan el contribuyente prefiere seguir en la informalidad cosa que efectuaría un perjuicio en la valoración económica-recaudativa.

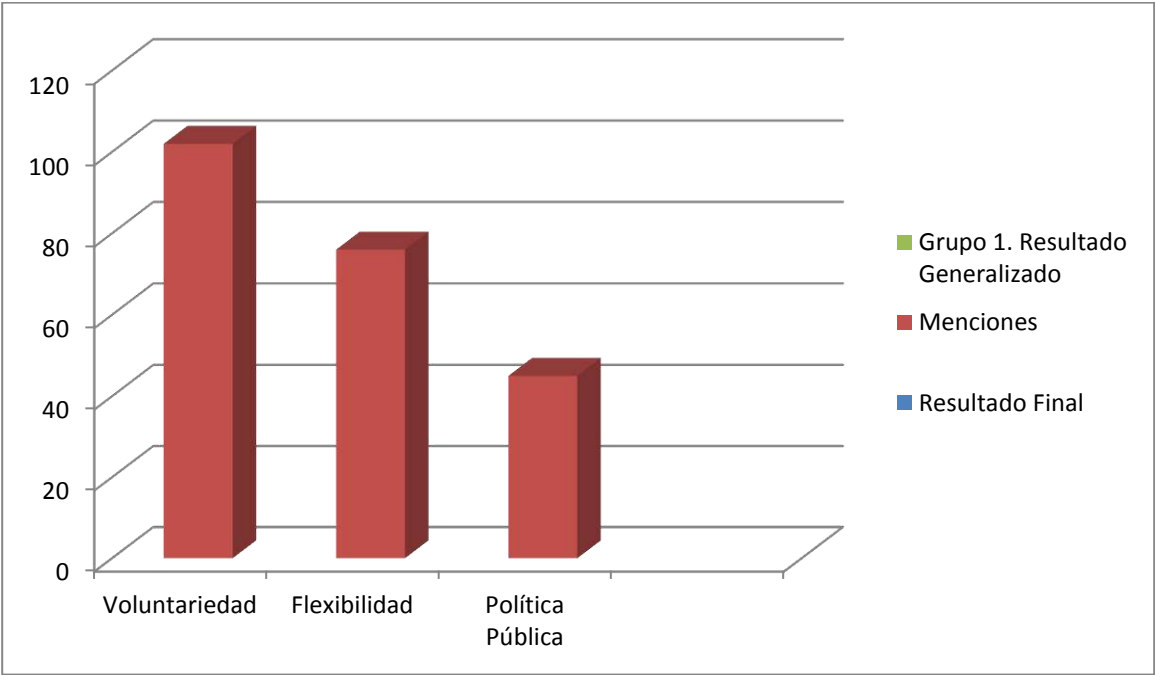
Los impuestos generan mucha incertidumbre y estrés, porque el mexicano no entiende mucho de las leyes que los gobernantes hacen para su beneficio, se debe de dobletear el esfuerzo laboral para conseguir un poco de dinero extra para vivir holgadamente. "Para muchos de estos mexicanos, la vida es cada vez más difícil. Una reforma fiscal que entró en vigor el 1 de enero introduce una serie de nuevos impuestos que se dirigen principalmente a los ricos, pero terminan golpeando fuertemente a los pobres" (TheEconomist, 2014).



Responde el entrevistado que para hacer valer los derechos de los contribuyentes se debe de encontrar el equilibrio y enseñar el beneficio de contribuir a los mexicanos, que el contribuir es una obligación y que el contribuir el resultado es el tener el acceso a mejores servicios sociales, industriales y médicos en general.

A continuación se mostrará en un gráfico la representación del resultado obtenido de la entrevista semiestructurada del Grupo Uno. Trabajadores PRODECON en un contexto generalizado.

Gráfico 9. Indicador del resultado generalizado obtenido en la interpretación de las entrevistas efectuadas a la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente.



Fuente. Creación propia.

Efectuando la relación valorativa de las frecuencias dentro de nuestras variables de estudio, los datos que se analizan dieron un resultado para implementarlos en las características que se deben de considerar para resolver el conflicto hacendario son: voluntariedad en sus indicadores del miedo, confianza, dentro de la variable flexibilidad encontramos que la viabilidad se encuentra en la seguridad jurídica, en nuestra tercer variable encontramos que su viabilidad dentro del grupo 1 fue muy poco comentada siendo la cultura de paz como política pública la más conceptualizada.

En este apartado observamos el desenvolvimiento y la visualización que tienen los servidores públicos de la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente con respecto a

nuestro fenómeno estudiado. Partiendo de la premisa que los entrevistados del grupo 1 son expertos en la materia fiscal y administrativa, sabedores y entendedores de la herramienta alternativa de solución del conflicto hacendario, ellos entendidos en el tema, aplican herramientas susceptibles a llevar a una resolución exitosa entre contribuyente y autoridad hacendaria, buscando ante todo el equilibrio procesal, la seguridad jurídica, la comunicación asertiva a fin de dar una buena búsqueda de la solución del conflicto hacendario.

Debemos de establecer que como se ha mencionado a lo largo de la presente investigación la peticitación recae primeramente en el contribuyente, así que con este resultado establecemos que la voluntariedad en sus indicadores ya establecidos fue la que más énfasis describieron los expertos de la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente, lo que la convierte en la variable que más menciones obtuve en la presente entrevista.

Al establecer la variable voluntariedad en su indicador del miedo es precisamente la acción que deberá de emprender el contribuyente como primer paso para establecer la relación directa con la autoridad hacendaria, el miedo es un elemento interior psico-social que puede influir en la toma de decisiones del contribuyente si acude o no formalmente a la justicia alternativa en materia hacendaria.

Este sentimiento negativo se puede visualizar desde la concepción de la actividad del contribuyente, proporciona definitivamente un rol activo porque se considera una acción que emprende una responsabilidad fiscal-administrativa, la justicia alternativa provee la pacificación y el equilibrio procesal que tanto preocupa al contribuyente en México. La justicia alternativa enaltece los elementos que se consideraron para resolver el conflicto hacendario en la presente investigación, elevando considerablemente una nueva cultura apegada a la legalidad y al respeto de los derechos humanos de los contribuyentes.

Con respecto a la confianza que debe permear en toda relación en el uso de la justicia alternativa, observamos que cuando el contribuyente empieza por cambiar el paradigma del litigio adversarial por la cultura de paz, la confianza te permite permear un estado óptimo para solventar, gestionar y resolver de manera pacífica los conflictos hacendarios. Con respecto a la confianza visualizamos que los expertos entrevistados, crean un ambiente armónico y de confianza hacia el contribuyente que muchas de las veces se sienten vulnerado en sus derechos. Con ello en el uso de la justicia alternativa la autoridad hacendaria se siente más comprometida a fin de generar un ambiente armonioso, para generar un cambio de paradigma, las partes obtendrán mayor credibilidad cuando ejerzan con mayor optimismo el cumplimiento de lo pactado, en el desarrollo de la sustanciación del acuerdo conclusivo.

El interés puede ser justificado cuando se gestiona positivamente el acuerdo conclusivo en manos de sus participantes, la autoridad hacendaria, el contribuyente y propiamente la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente. Para esto la misma Procuraduría de la Defensa del Contribuyente ha venido cimentando un estado de confianza que permea la relación entre esta noble y loable institución al servicio del contribuyente. El interés se ha reflejado no nada más al acudir a la justicia alternativa sino el estado que guarda la procuración y la solvencia moral, ética y jurídica de la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente ha generado ese vínculo positivo traducido en interés por parte del contribuyente en confiar sus asuntos particulares a dicha dependencia.

Con respecto al interés de los contribuyentes en resolver sus disputas con la autoridad hacendaria ha mantenido una constante comunicación asertiva con el contribuyente y la misma autoridad, siempre respetando las garantías y derechos humanos de los contribuyentes. Para esto “la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente informó que en 2015 numerosas empresas recuperaron 1,463 millones de pesos por devoluciones de IVA que tenían pendientes, ante el Servicio de Administración Tributaria. El organismo indicó que el año pasado se recibieron a nivel nacional, 2,634 quejas relacionadas con devoluciones de IVA” (Forbes, 2016).

Si bien es cierto que el dato antes manifestado es con respecto a otra problemática social en el mundo jurídico fiscal, estamos inmersos en el interés que muestran los contribuyentes con respecto a esta institución, con respecto al estudio de la entrevista nos muestran los expertos que el contribuyente cada día más se prepara con mayor entusiasmo y desea participar más en sus propias problemáticas con ello ratificamos la voluntariedad en su indicador de interés.

Con la inclusión de romper paradigmas de manera positiva se instituyó la justicia alternativa en materia hacendaria como política pública, en base a la comunicación asertiva, la voluntariedad como base fundamental para llevar a bien la implementación de los acuerdos conclusivos en dicha materia. Los acuerdos conclusivos han sido considerados dentro de la reforma estructural fiscal del 2013 surgiendo con la idea de optimizar la prevención de los conflictos hacendarios que tienen los contribuyentes con la autoridad hacendaria, la cimentación que esta figura debe establecer son los parámetros de la ausencia de miedo, de ausencia de formalismos jurídicos, de ausencia de la angustia y el estrés que causa los conflictos meramente hacendarios a los contribuyentes en México.

Esta figura ha sido planteada desde la necesidad de la prevención según observamos en la experiencia de la entrevista, debido a que el contribuyente en México debe de empezar a desarrollar y fomentar la participación del contribuyente en sus problemáticas reales, a

través de la comunicación asertiva que puede ofrecer la justicia alternativa, con ello podemos generar y fortalecer la confianza entre estas figuras estudiadas, generando vínculos positivos, dando como resultado una figura alternativa de solución de conflictos en materia hacendaria solidada y que gestione de manera congruente, pacífica, concienzuda y apegada a principios de derecho los propios conflictos hacendarios.

Con ello consideramos pertinente mencionar que la seguridad jurídica que representa la justicia alternativa permea un estado emocional positivo, en ausencia del estrés y la angustia que puede generar un conflicto de índole hacendario. Para esto se estudia que la flexibilidad dentro del rubro de los métodos alternativos de solución de conflictos permite dirigir a buen puerto cualquier situación que pueda ser resuelto con dichas herramientas que postula los principios de la justicia alternativa.

Dentro de la estructura de la entrevista podemos comprender que los expertos a los que fue realizada la misma, manifestaron que la política pública encaminada a resolver los conflictos hacendarios consideraron que los elementos que constituyen nuestras variables de estudio si bien no todas peor en general, y en los resultados obtenidos en la estructura cuantitativa podemos decir que, la participación activa de los contribuyentes en conjunto con la autoridad hacendaria han venido a generar un estado o un ambiente armonioso generando con ello un nuevo paradigma en resolver los conflictos, con ello los sentimientos negativos que preceden nuestras variables en contraposición positiva generan bienestar, paz, sentimientos de tranquilidad y de control.

Con respecto a la concientización de la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente en incentivar la participación de los contribuyentes en resolver sus conflictos hacendarios como política pública encaminada generar y concientizar una nueva cultura de paz ha venido optado por generar una aceptación a la figura de los acuerdos conclusivos, esto es debido a la función que ejerce la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente en generar ese ambiente armonioso que debe existir sobre todo en la justicia alternativa, los contribuyentes han visto en dicha figura, una dependencia bien cimentada con principios éticos y jurídicos que prevén ante todo el buen funcionar de la Administración Pública.

Los acuerdos conclusivos dentro de la estructura general que nace de la implementación de la reforma integral fiscal del año 2013 implementó la política pública si bien en concientizar y generar un nuevo paradigma de resolución de conflictos hacendarios, también fue previsto desde la óptica recaudativa. En la aplicación de la política pública fue prevista desde la óptica de nuestro indicador recaudación efectiva, manera de observar que nuestros expertos manifiestan que efectivamente la recaudación ha aumentado con la firma de los acuerdos conclusivos, si bien es cierto que no es tan sustancial a la magnitud de lo previsto en la recaudación del cumplimiento en tiempo y forma de los

contribuyentes en sus obligaciones mensuales o como aplique a su régimen fiscal, ha aumentado considerablemente la recaudación, cosa que en el pasado hubiese sido litigado ese crédito fiscal o simplemente el contribuyente hubiere hecho caso omiso a la implementación de las multas, recargos y actualizaciones que haya dado a lugar.

## **Capítulo X. Comprobación científica de la investigación**

### **10.1. Comprobación cuantitativa**

En la presente tesis se ha optado por generar el instrumento de medición dentro de la metodología cuantitativa sobre los conocimientos y actitudes. “La medida de la actitud de cada individuo será la medida de los puntajes sumados de los ítems, según la ponderación asignada” (Subarán, 2009) de los contribuyentes que hayan participado y suscrito un acuerdo conclusivo en la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente. Para ello es menester mencionar que la importancia de demostrar que la escala de habilidad sobre nuestro instrumento de medición permitirá observar el comportamiento de las variables de nuestra investigación, en donde su posición nos otorgará un acercamiento efectivo sobre la variabilidad positiva de nuestro fenómeno de estudio.

Nuestro estudio se centra directamente en el principio de la función de cada variable y su funcionamiento, donde se observará y contemplará el conjunto de respuestas que se utilizaran para indicar si la variable es adyacente esto es, nos aseguraremos que las propiedades de nuestra variable indicador se puedan utilizar fehacientemente para que correspondan a las propiedades de dichas variables es decir la suposición o postulación y la pertenencia directa de la variable, es síntesis que el instrumento mida lo que realmente deseamos medir.

“La encuesta es un método de investigación basado en los principios metodológicos de positivismo y neopositivismo y que adhiere al desarrollo de estándares de diseño estrictos antes de iniciar la investigación. El objetivo de este tipo de investigación es el estudiar las propiedades y fenómenos cuantitativos y sus relaciones para proporcionar la manera de establecer, formular, fortalecer y revisar la teoría existente. La investigación cuantitativa desarrolla y emplea modelos matemáticos, teorías e hipótesis que competen a los fenómenos naturales. En las ciencias sociales, el término es frecuentemente usado en contraste a investigación cualitativa” (Cea D’Ancona, 1998).

Nuestra encuesta esta implementada y basada en la escala de Likert toda vez que nos permite encontrar una amplia posibilidad de respuestas utilizado en otras escalas, sin que esto repercuta en la alta correlación que se mantiene con respecto a otros métodos para medir actitudes. Bajo la perspectiva de considerar las actitudes como un continuo que va de lo desfavorable a lo favorable, esta técnica, además de situar a cada individuo en un punto determinado (lo que es rasgo común a otras escalas), tiene en cuenta la amplitud y la consistencia de las respuestas actitudinales.

“La escala tipo Likert es un instrumento de medición o recolección de datos cuantitativos utilizado dentro de la investigación. Es un tipo de escala aditiva que corresponde a un nivel de medición ordinal; consiste en una serie de ítems o juicios a modo de afirmaciones ante los cuales se solicita la reacción del sujeto. El estímulo (ítem o juicio) que se presenta al sujeto, representa la propiedad que el investigador está interesado en medir y las respuestas son solicitadas en términos de grados de acuerdo o desacuerdo que el sujeto tenga con la sentencia en particular. Son cinco el número de opciones de respuesta más usado, donde a cada categoría se la asigna un valor numérico que llevará al sujeto a una puntuación total producto de las puntuaciones de todos los ítems. Dicha puntuación final indica la posición del sujeto dentro de la escala. Las actitudes son lo que principalmente se pueden medir con una escala tipo Likert. Los pasos que se requieren seguir en la elaboración de una escala Likert son los siguientes: 1) conocer la actitud o variable a medir, 2) elaborar ítems relacionados con la actitud o variable que se quiere medir, 3) administrar la escala a una muestra de sujetos que van a actuar como jueces, 4) asignar los puntajes a los ítems según su posición positiva o negativa, 5) asignar los puntajes totales a los sujetos de acuerdo al tipo de respuesta en cada ítem, 6) efectuar el análisis de ítems (validación y confiabilidad), 7) construir con base en los ítems seleccionados la escala final, y 8) aplicar la escala final a la población en la cual se validó el instrumento” (Maldonado, 2007).

En términos generales, “una escala Likert se construye generando un elevado número de afirmaciones que califican al objeto de actitud. No obstante, en la actualidad algunos investigadores” (Hernández, C., & Baptista, 2006) han optado por emplear preguntas en lugar de afirmaciones. “Los principios para la construcción de los ítems conservan las estrategias heredadas del método de Thurstone. Al tiempo que se diferencia de éste fundamentalmente en que no depende de la consulta a los jueces” (Subarán, 2009).

Aquel que decide encarar un proceso investigativo, intentará ampliar los saberes existentes. Para ello avanzará “[...] revisando la literatura preexistente, enriqueciendo sus criterios [...] mediante entrevistas a informantes claves y calificados; e, incluso, realizando diversas incursiones al terreno mismo en el que se producen hechos relevantes del campo temático” (Galati, 2010).

“La encuesta explicativa busca la explicación de un fenómeno o variable dependiente mediante el análisis de su relación con una o más variables independientes o causas de ese fenómeno. Habitualmente, tal relación se expresa mediante una hipótesis. El tipo de análisis explicativo varía según la naturaleza específica del problema estudiado” (Educación, 2009).

“Estas se administran a un grupo piloto para obtener las puntuaciones del grupo en cada afirmación. Las puntuaciones se correlacionan con las puntuaciones del grupo a toda la escala (la suma de las puntuaciones de todas las afirmaciones), y las afirmaciones, cuyas puntuaciones se correlacionan significativamente con las puntuaciones de toda la escala, se seleccionan para integrar el instrumento de medición” (Subarán, 2009).

#### **10.1.1. Prueba piloto.**

En este apartado se manifestará la relación que se ha realizado con respecto a los instrumentos de medición cuantitativa, nos referimos a nuestro modelo propuesto que es la encuesta, en la cual se ha establecido en 4 etapas a seguir:

Nuestro instrumento piloto se desarrolló de la siguiente manera:

Existe una escala numérica con ponderación del 5 al 1 en donde el 5 representa que está totalmente de acuerdo con la afirmación, el 4 representa si está de acuerdo con la afirmación, el 3 representa ni de acuerdo ni en desacuerdo con la afirmación, el 2 representa el poco de la afirmación y el 1 representa muy poco.

En relación a la encuesta se caracteriza por el acercamiento al tema, preparación del proyecto y ejecución de la investigación. De los cuales definimos nuestro pilotaje en las siguientes etapas:

a. Definición de la variable a medir. b. Operacionalización de la variable, es decir, se determinó como se habrá de medir la variable y se señalan los indicadores. c. Se diseñó una cantidad suficiente de ítems a la variable que se pretende medir. d. Está en estudio de depuración de la escala por medio de un estudio piloto con el propósito de seleccionar los ítems que habrán de integrarse a la versión final de la escala. e. Administración de la versión final de la escala a las unidades de análisis que integran la unidad muestral del estudio. En este punto se generaron 3 instrumentos pilotos para observar y aplicar la muestra final. f. Asignación de una puntuación a cada ítem de acuerdo al procedimiento descrito con anterioridad. g. Obtención de la puntuación total de cada unidad muestral, reflejando la actitud global hacia la variable medida. Efectuando un análisis de los ítems con el propósito de ser selectivos.

Una vez observando lo anteriormente señalado en supra líneas, es menester mencionar la conclusión que se ha venido desarrollando conforme al instrumento de medición cuantitativo, se puede resumir en las siguientes conclusiones:



La primera etapa consistió en establecer los elementos que en la presente investigación se pretenden cuantificar es decir, en relación a la encuesta se caracteriza por el acercamiento al tema, preparación del proyecto y ejecución de la investigación. De los cuales definimos nuestro primer pilotaje, este fue elaborado con afirmaciones y estas consistían en 20 preguntas de las cuales están apegadas a nuestras variables de estudio, una vez analizadas, estudiadas y descompuestas en ítems procedimos a revisarlo y evaluarlo. Una vez evaluado no fue aplicado por la literalidad de las afirmaciones lo que nos formula a modificarlo.

La segunda etapa comenzó una vez teniendo la definición de la variable, su operacionalización y descomposición en ítems, se creó en primera cuenta un instrumento de medición que consistía en 25 afirmaciones que contienen las variables de estudio, desglosándolas de manera que pudiésemos identificar el comportamiento de cada variable al fenómeno estudiado, dando como resultado que los asesores fiscales externos conocedores de los acuerdos conclusivos y exteriorizando su efectiva voluntad para participar en uno de ellos, contestaron la encuesta -3-, manifestando que en 7 de las 20 afirmaciones se considera ambigua la pretensión solicitada en la afirmación, ocasionando duda con respecto al contenido y alcance de la misma, analizando, observando y concluyendo ese comportamiento se inicia la depuración, lo cual por ser 7 de las 20 afirmaciones no se establece el parámetro de estudiarla mediante la escala del Alfa de Cronbach.

#### **10.1.2. Población y universo del pilotaje.**

Dentro de la tercera etapa nos encontramos en la necesidad de estudiar de nueva cuenta las variables de estudio, verificando el marco teórico para sustentar y argumentar la pretensión de la encuesta, generando un nuevo instrumento el cual se aplicó a los contribuyentes que pertenecen a la Administración Local de Servicios del Contribuyente del municipio de Guadalupe, Nuevo León, dándonos como resultado que los mismos al ser abordados y manifestarles la pretensión y el alcance de la encuesta muchos no decidieron participar por situaciones varias del tratamiento de su información, indicándoles que es una investigación de carácter académico para fines estadísticos teniendo la negativa de muchos de ellos, logrando que 3 contribuyentes se detuviesen a conciencia, leyeran y contestaran las preguntas del cuestionario.

#### **10.1.3. Resultado del pilotaje.**

En la cuarta etapa se modifica el instrumento para excluir, modificar y agregar nuevas preguntas a la encuesta. Al observar lo anteriormente escrito en los párrafos anteriores

nos dimos a la tarea de verificar en bibliografía o encuestas similares que ya hayan sido aplicado anteriormente para establecer un parámetro basado en la experiencia de instrumentos aplicados con anterioridad, por lo cual es menester manifestar que un pilotaje de esta naturaleza no se había efectuado, esto fue corroborado al preguntarle al Subadministrador de Servicios al Contribuyente de la Administración Local de Guadalupe contestando de manera negativa, así mismo nos entrevistamos con el Delegado de la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente con sede en el estado de Nuevo León y contesto de la misma manera, por lo que nos dimos a la tarea a replantear el proceso de lectura, revisión de casos en concreto a la materia jurídico-hacendario para revalorizar la integración del nuevo instrumento de medición.

Dentro de la problemática de la presente tesis debemos de establecer los parámetros de medición de nuestro fenómeno de estudio. Dentro del ámbito cuantitativo se pretende establecer un parámetro de datos para así interpretarlos una vez concluida dicha intervención a través del modelo de la encuesta, basado está dentro de otros modelos ya propuestos, cimentados e implementando dentro del campo de la ciencia social.

#### **10.1.4. Confiabilidad de la prueba en correlación a los pilotajes efectuados**

En capítulos predecesores se mencionó la importancia de efectuar los pilotajes que deben de realizarse en toda investigación científica, en relación a la presente, pudimos observar que la impresión que tienen los contribuyentes sobre la autoridad hacendaria dependía mucho del contexto del ítem seleccionado, para esto se fue depurando con la concientización de cimentar la mayor objetividad posible a la encuesta para obtener el resultado favorable o no, ratificando así la concepción de las variables que conllevan a nuestra hipótesis.

Con esta relación pudimos obtener los ítems que deseábamos implementar a razón de la experiencia empírica que ya habíamos obtenido a lo largo de dichos pilotajes, por lo cual se decidió implementar como ya se manifestó en supra líneas los lineamientos, los test y las pruebas ya cimentadas y probadas por la ciencia social, dando con ello una confiabilidad que nos permite solamente abocarse a la interpretación del análisis cuantitativo que hayan expresado los contribuyentes que participaron directamente en la suscripción del acuerdo conclusivo.

## **10.2. Instrumento cuantitativo definitivo**

La realización del instrumento cuantitativo en la presente investigación, consiste en una encuesta basada en teorías ya propuestas y efectuadas en otros ámbitos de las ciencias sociales. Para esto nos basamos en la Encuesta telefónica nacional: Seguridad y confianza ciudadana sobre la teoría de la visualización y valoración de la confianza en dependencias gubernamentales propuesta por el Centro de Estudios Sociales y de Opinión Pública (CESOP, 2016), también está basado el presente instrumento en la teoría social de la percepción dentro de la encuesta del índice de percepción negativa del Servicio de Administración Tributaria realizada por la empresa Kaisa Informática y Servicios (Financiero, 2016) por el ultimo está basado en la teoría de la Escala de Miedo a la Evaluación Negativa versión breve (Brief version of the Fear of Negative Evaluation Scale, BFNE) (Leary, 1983).

Los objetivos específicos de nuestra encuesta es medir el grado que infunde el sentir externo fisiológico denominado miedo, estrés, angustia dentro de la gama de sentimientos negativos que persisten en el contribuyente hacia la autoridad hacendaria en México. Compaginando así los sentimientos positivos que conlleva el uso de la justicia alternativa en el uso de los acuerdos conclusivos modelo alternativo de solución de diferendos entre contribuyente y fisco en México, que esto se traduciría en la medición de confianza, empatía, seguridad jurídica, comunicación asertiva, genera un concepto primordial positivo en favor de las arcas del fisco que denominamos valoración económica recaudativa y esto en un contexto global generaría una nuev

a cultura cívica-contributiva en favor del fisco y el contribuyente indistintamente.

Nuestro instrumento está compuesto por 32 items con formato de respuesta tipo Likert (Morales, Urosa, & Blanco, 2003) de 5 puntos (Maldonado, 2007) y estas pretenden medir el grado de miedo, confianza, empatía, seguridad jurídica, comunicación asertiva, estrés, angustia; así mismo observa el comportamiento denominado valoración económica recaudativa y dando como resultado la implementación de una política pública denominada cultura cívica-contributiva en favor del fisco y el contribuyente indistintamente.

### **10.2.1. Selección, muestreo, tipos de muestreo, criterios y características de la población en el ámbito cuantitativo**

En esta investigación se consideró que la selección de nuestra población haya sido quienes hayan suscrito un acuerdo conclusivo como método alternativo de solución del conflicto hacendario, para esto especificando que nuestro muestreo es de característica no probabilística. El instrumento será aplicado a contribuyentes que hayan sido partícipe de

la implementación de un acuerdo conclusivo en oficinas de la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente en la delegación Nuevo León en los periodos 2014-2016.

Para esto, “Las encuestas por muestreo se clasifican en dos grandes grupos: encuestas a partir de muestras probabilísticas y encuestas a partir de muestras no probabilísticas. En la práctica se habla de muestreo probabilístico y de muestreo no probabilístico. En un muestreo de tipo probabilístico, a partir de la muestra se pueden hacer inferencias sobre el total de la población; en uno no probabilístico, solamente la población investigada, es decir, únicamente sobre los elementos estudiados” (Pimienta, 2000). “El muestreo no probabilístico es también conocido como muestreo por conveniencia, y su único requisito es cumplir con la cuota del número requerido de sujetos o unidades de observación. En este se desconoce la probabilidad de selección; tal es el caso de la participación de los voluntarios en un proyecto de investigación” (Salinas, 2004).

Así pues, “en cuanto a encuestas tomadas utilizando muestras no probabilísticas o aleatorias, según como se realicen, se puede tener alguna idea sobre que presenten un mayor o menor sesgo. Si al sujeto que participa se le solicita que lo haga, de manera que en primera instancia es pasivo en cuanto a la voluntad de participar de la encuesta, simplemente acepta hacerlo o no ante el pedido del entrevistador (por ejemplo que el entrevistador se ubique en algún lugar y les solicite a quienes entren o pasen por allí si quieren contestar la encuesta), seguramente tendrá menor sesgo que si el sujeto decide activamente participar de la misma; por ejemplo alguna encuesta por Internet o telefónica donde es el sujeto el que tiene que llamar a algún número telefónico (ya que si al sujeto lo llaman para hacerle la encuesta, ya sería como el primer caso, donde este es pasivo, en cuanto a la iniciativa de participar). ¿Por qué motivo se daría esta diferencia en el mayor o menor sesgo de una y otras encuestas? Podemos decir que una cosa es responder afirmativamente a una solicitud que alguien nos hace, y otra muy diferente es tener la motivación de participar por propia iniciativa, lo que ocurriría en los casos mencionados de Internet o que el sujeto llame por teléfono. En esa motivación siempre se encuentran intereses de la persona respecto de ese tema, experiencias positivas o negativas que lo mueven a participar y que lo diferencian del resto de la población que no lo hace” (Argibay, 2009).

Analizando lo anterior, la problemática reside en medir el grado que infunde el sentir externo fisiológico denominado miedo, estrés, angustia dentro de la gama de sentimientos negativos que persisten en el contribuyente hacia la autoridad hacendaria en México. Compaginando así los sentimientos positivos que conlleva el uso de la justicia alternativa en el uso de los acuerdos conclusivos modelo alternativo de solución de diferendos entre contribuyente y fisco en México, que esto se traduciría en la medición de

confianza, empatía, seguridad jurídica, comunicación asertiva, genera un concepto primordial positivo en favor de las arcas del fisco que denominamos valoración económica recaudativa y esto en un contexto global generaría una nueva cultura cívica-contributiva en favor del fisco y el contribuyente indistintamente.

Con respecto a la medición de nuestro fenómeno en estudio nos basaremos en encuestas ya aplicadas en el ámbito cuantitativo y que están reconocidas según el ámbito y materia de aplicación, una de nuestros ítems que conforman nuestras variables en estudio lo conforma la confianza, en este rubro si bien es cierto que en México se ha establecido el estudio de la confianza de las instituciones gubernamentales no se ha establecido un estudio formal con respecto a la autoridad hacendaria formalmente hablando.

Las encuestas ya aplicadas anteriormente a este rubro de la investigación social, han sido aplicadas por dependencias gubernamentales como el Centro de Estudios Sociales y de Opinión Pública y el Centro de Estudios de Derecho e Investigación Parlamentaria, en relación a las consultas de Mitofsky realizaron una encuesta a la sociedad en general para visualizar y valorar la confianza que tienen los mexicanos en el ámbito de sus expectativas y la confianza que genera dicha dependencia.

Entonces observamos que el Servicio de Administración Tributaria ha implementado ya encuesta a los contribuyentes tratando de observar cuál ha sido la percepción del tratamiento del Servicio de Administración Tributaria más no sobre el sentimiento de confianza, empatía, seguridad jurídica, comunicación asertiva, que como se comentó en supra líneas generaría un concepto primordial positivo en favor de las arcas del fisco que denominamos valoración económica recaudativa y esto en un contexto global generaría una nueva cultura cívica-contributiva en favor del fisco y el contribuyente indistintamente.

#### **10.2.2. Petición de encuesta a la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente a contribuyentes que hayan suscrito un acuerdo conclusivo en el periodo 2014-2016.**

Para esto la presente encuesta va enfocada a los contribuyentes que tributan en el estado de Nuevo León, conjuntamente dentro del padrón del Servicio de Administración Tributaria del estado en mención, contando con 3 administraciones locales las cuales son:

- a. Administración Desconcentrada de Servicios al Contribuyente de Nuevo León 1 con sede en Monterrey, Nuevo León
- b. Administración Desconcentrada de Servicios al Contribuyente de Nuevo León 2 con sede en Guadalupe, Nuevo León
- c. Administración Desconcentrada de Servicios al Contribuyente de Nuevo León 3 con sede en San Pedro Garza García, Nuevo León, todos estos que hayan participado en un acuerdo conclusivo propuesto y solicitado ante la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente.

Como ya se estableció en supra líneas el presente apartado obtendrá información científica basado en la técnica de recolección de datos basado en nuestro instrumento de la encuesta, con ello pretendemos observar el comportamiento de los contribuyentes en la demarcación territorial antes manifestado con el objetivo de visualizar la percepción que tienen los contribuyentes hacia la autoridad hacendaria y con esto visualizar si el contribuyente tiene el conocimiento de la existencia de la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente, institución loable en la protección de los derechos humanos de los contribuyentes.

Manifestamos como supuesto hipotético que la percepción negativa que tiene los contribuyentes hacia la autoridad hacendaria se debe a la desinformación que existe en el rubro de dicha materia. El alcance del cuestionario nos ayudará a observar el comportamiento del contribuyente, observando el comportamiento de los ítems con respecto a las variables propuestas y estar en condición de generar después de realizada la encuesta e interpretarlo directamente con el instrumental propiamente dicho ratificaremos la hipótesis propuesta en dicha presente tesis doctoral.

Para esto nos abocaremos a estudios propiamente dichos en el contexto del miedo, factor que propicia muchas de las veces apatía a las autoridades. Para esto y medir el ítem correspondiente al miedo utilizaremos un instrumento ya aplicado y cimentado dentro de las ciencias sociales, hacemos referencia a la Escala de Miedo a la Evaluación Negativa versión breve (Brief version of the Fear of Negative Evaluation Scale, BFNE). Para esto utilizamos parte de dicho cuestionario para incorporarlo a nuestra encuesta final, analizando las características de las interrogaciones de la misma encuesta, se procedió a depurar las que no tenían alguna relación directa conforme a nuestro fenómeno de estudio, por lo que una vez depurada se integraron a nuestro cuestionario para ser aplicado en la encuesta.

### **10.2.3. Encuesta efectiva. Desarrollo e implementación.**

Una vez analizando lo anterior nuestra encuesta se ha establecido bajo el nombre de Percepciones de los Contribuyentes sobre el sentir y la interacción que representa el Servicio de Administración Tributaria en la relación acreedor-deudor y la percepción general de los derechos de los contribuyentes, la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente y los acuerdos conclusivos como método alternativo para resolver el diferendo teniendo un contenido de 2 secciones.

La primera sección del instrumento corresponde a la identificación del contribuyente que haya participado en un acuerdo conclusivo, este contempla 5 subdivisiones que nos muestra lo siguiente en la primera subsección esta correlacionado al tipo de

contribuyente que habitualmente acude a solicitar el acuerdo conclusivo ya sea esta persona física o moral y que tipo de régimen fiscal tributa. En la segunda subsección encontramos la relación del sexo del contribuyente. En la tercera subsección se contempla la edad del mismo. En la cuarta subsección establecemos el grado académico del contribuyente y en la quinta subsección se establece a que ofician tributaria en Nuevo León tributa el contribuyente.

Con lo relativo a la subsección primera se pretende medir el grado de voluntariedad que tiene el tipo de contribuyente en Nuevo León a la adopción del acuerdo conclusivo, medir el grado sobre el cual que contribuyente persona física o moral confía más en dicho procedimiento y a la vez observar que tanta difusión e información tienen cada tipo de contribuyente, con esta métrica se pretende establecer, cuál ha sido la directriz hasta el momento dirigida hacia dicha figura, esto con el objetivo de establecer parámetros de igualdad tributaria hacia las cargas impositivas de los mismos.

Con lo relativo a la subsección segunda se pretende medir la participación de los contribuyentes y observar el sexo, con la determinación de observar que sexo le otorga mayor dinamismo a la justicia alternativa y observar en medida si influye o no este ítem a favor de la utilización de los acuerdos conclusivos. Así mismo esta subsección es meramente estadística con relación directa a lo antes manifestado.

Con lo relativo a la subsección tercera se pretende medir el promedio de edad del contribuyente, con la finalidad de objetivizar si la edad influye en el cambio de paradigma en el uso de la justicia alternativa, con ello pondremos de relevancia la publicidad y la cultura cívica-contributiva del contribuyente a efectos de cimentar la figura en estudio.

Con lo relativo a la subsección cuarta se pretende medir el grado educacional que tiene el contribuyente, con el objetivo de profundizar y establecer los parámetros directos del tipo de contribuyente y su grado educacional para los efectos de entender la formación y la actitud de solicitar el acuerdo conclusivo, esto es, que el contribuyente a mayor grado educacional puede tener mayor conocimiento de la justicia alternativa o viceversa a contrario sensu, para ello se opta de estudiar esta característica que permea para establecer una cultura cívica-contributiva a favor de la educación en México.

Con lo relativo a la subsección quinta se pretende medir el grado de participación de contribuyente de las distintas administraciones locales que cuenta el estado de Nuevo León, con el objetivo de medir el grado de atención que otorga dichas dependencias en favor del contribuyente al manifestarles sus derechos como contribuyente.

La segunda sección del instrumento corresponde a los conocimientos que tiene el contribuyente con respecto al Servicio de Administración Tributaria y sus alcances,

teniendo como parámetro 3 subsecciones destinadas al Servicio de Administración Tributaria, de la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente, sobre los Acuerdos Conclusivos, la seguridad jurídica y la cultura cívica-contributiva. La primera subsección está basada en el método de la confianza, el interés basado en el contribuyente, la relación directa de la angustia, estrés y miedo que causa la interacción de la autoridad hacendaria con el contribuyente, elementos fundamentales para una relación jurídica-hacendaria sana, las características empáticas del Servicio de Administración Tributaria y el trato hacia el contribuyente, así como la atención exclusiva del servidor público al manifestar la publicidad de la existencia de los derechos de los auditados, así como de la existencia de la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente.

La segunda subsección está basada en el conocimiento objetivo que tenga el contribuyente sobre la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente, destinado a ver las condiciones y alcances que esta tenga con respecto a la protección de los derechos humanos del contribuyente en contra de las vulnerabilidades y violaciones que cometa la autoridad hacendaria en sus facultades de comprobación. Teniendo como parámetro la voluntariedad y la sujeción de acudir a la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente para los efectos que den lugar.

La tercera subsección está basada en la seguridad jurídica que aporta la utilización de la justicia alternativa en materia contributiva. Se contempla la voluntariedad sin coacción de la autoridad para la utilización de la justicia alternativa para solucionar sus diferendos. Así mismo se pretende medir la discrecionalidad y la funcionalidad en la que se interactúa con la autoridad hacendaria. La herramienta prevé la interacción del contribuyente directa con la autoridad hacendaria como nunca se ha establecido en materia hacendaria, dentro de esta concepción se verifica si los contribuyentes que han utilizado esta herramienta alternativa consideran fiable proponer a otros contribuyentes su utilización.

Así mismo se plasma el grado de interacción que por primera vez dentro de la estructura rígida e inflexible como lo es la autoridad hacendaria interactúa con el contribuyente en mesas de trabajo dentro de los acuerdos conclusivos se contempla medir el grado de flexibilidad dentro de la interacción denominada dentro de las variables de mediación comunicación asertiva de la autoridad. Así mismo se pretende medir el grado de confianza que otorga la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente hacia el contribuyente una vez incentivado el acuerdo conclusivo.

Dentro de la estructura se observa también la medición si la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente opta un apostura en favor de la autoridad hacendaria, esta nos permitirá observar el comportamiento de la autoridad y de la misma la Procuraduría de la



Defensa del Contribuyente, con el objetivo de observar si el contribuyente puede depositar su confianza en lo que respecta dicha materia.

Así mismo como todo encuesta se pretende medir el valor utilitario que corresponda a dicha figura alternativa, mediando la satisfacción del contribuyente que se emplea una vez firmando la pretensión efectuada. Dentro de la estructura también observamos la medición de la funcionalidad del acuerdo conclusivo, su recomendación, su innovación al campo jurídico mexicano y sobre todo la confianza que establece la interacción directa entre autoridad hacendaria y contribuyente, relación que ha sido en contexto de pugna a lo largo de la historia contributiva en México.

El instrumento fue elaborado ya con la experiencia descrita en los párrafos anteriores dando como resultado un cuestionario de 32 afirmaciones que contienen la descomposición de los ítems de nuestras variables de estudio dando como resultado la operatividad y científicidad que requiere toda encuesta en las ciencias sociales en el uso e implementación de la escala de Alfa de Cronbach. Por lo que se visualiza la siguiente operacionalización del instrumento en los siguientes datos:

a. Una vez vaciado el instrumento se interpretó que la validez del instrumento (Gliem & Gliem, 2003), su fiabilidad mediante el Alfa de Cronbach con respecto a los ítems se correlacionaron dos variables para el mismo constructo (Huh, DeLorme, & Reid, 2006).

b. Por consiguiente la fiabilidad de la escala (Nunnally, 1978) que se obtuvo con los datos de la muestra antes manifestada ha garantizado la fiabilidad del constructo en las tres variables arrojando la muestra concreta con los siguientes coeficientes:

a.1. Con respecto a la variable denominada voluntariedad existe un coeficiente de alfa del .903 de lo cual podemos manifestar que su valor es fiable.

a.2. Con respecto a la variable denominada flexibilidad existe un coeficiente de alfa del .750 de lo cual podemos manifestar que su valor es fiable.

a.3. Con respecto a la variable denominada política pública existe un coeficiente de alfa del .860 de lo cual podemos manifestar que su valor es fiable. Por lo cual se analizará de nueva cuenta el estudio pormenorizado hasta que la misma sea fiable para su implementación.

#### **10.2.4. Justificación a la población de la encuesta definitiva**

En el presente apartado y como se ha venido visualizando la información cuantitativa según la relación en nuestra población final, debe justificarse la aplicación a los contribuyentes que hayan suscrito y ratificado un acuerdo conclusivo ante la Delegación Nuevo León de la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente.

Para esto debemos de establecer y aclarar que dentro de la realización y sustanciación de cualquier acto jurídico emanado en la materia jurídica-hacendaria existen 3 principios de protección a saber, el primero, consiste en el secreto fiscal, el segundo, consiste en el secreto bancario y el tercero, el derecho de protección de datos en posesión de particulares en relación a la materia hacendaria, por lo que la realización, y la concretización de la aplicación de la encuesta tuvo algunos inconvenientes a realizarse, siempre la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente respetando y velando por la procuración del respeto de dichos principios, se pudo concretizar que de nuestra población ya antes manifestada, solamente 16 contribuyentes que efectivamente suscribieron y ratificaron un acuerdo conclusivo, contestara la encuesta presente con carácter científico.

Para esto se justifica la población a saber manifestando la siguiente información.

Para entender y justificar la cuestión anteriormente descrita y “en una primera aproximación, ...el secreto fiscal comprende dos tipos de información: datos personales y datos contables o de relevancia tributaria de los contribuyentes; esta diferencia estriba en los tipos de secretos protegidos, que corresponden a dos tipos de intereses y bienes jurídicos diferenciados: la vida privada y la seguridad jurídica de las negociaciones. En el caso concreto, es cierto que el secreto fiscal se encuentra normativamente enunciado como una regla condicional (en términos de causa/efecto o caso/solución), al establecer una carga para la autoridad fiscal que, cuando intervenga en los diversos trámites relativos a la aplicación de las disposiciones fiscales (causa), deberá guardar reserva absoluta respecto de las declaraciones y datos suministrados por los contribuyentes o los captados en ejercicio de sus facultades de comprobación (efecto)” (Torres, 2011) .

Haciendo alusión al principio de la protección de “el secreto bancario, consiste en la protección que los bancos e instituciones financieras deben otorgar a la información relativa a los depósitos y captaciones de cualquier naturaleza, que reciban de sus clientes. Se entiende que esta información es parte de la privacidad de los clientes del sistema financiero. Si no existiera esta norma, cualquier persona podría solicitar en un banco, por ejemplo, información sobre los movimientos de las cuentas de una persona. En nuestro régimen legal, el secreto bancario se encuentra regulado en el artículo 117 de la Ley de Instituciones de Crédito , por lo que las instituciones de crédito, en ningún caso podrán dar noticias o información de los depósitos, operaciones o servicios sino al depositante, deudor, titular, beneficiario, fideicomitente, fideicomisario, comitente o mandante, a sus representantes legales o a quienes tengan otorgado poder para disponer de la cuenta o para intervenir en la operación o servicio. Como excepción, las instituciones de crédito estarán obligadas a dar esta información, cuando lo solicite la autoridad judicial siempre

que exista un juicio en el que el titular o, en su caso, el fideicomitente, fideicomisario, fiduciario, comitente, comisionista, mandante o mandatario sea parte o acusado. En estos casos, la autoridad judicial podrá formular su solicitud directamente a la institución de crédito, o a través de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores” (CNBV, 2011).

En lo que respecta el principio de protección de datos en posesión de particulares con relación con las autoridades hacendarias, esto se refiere a que “éstos son, “aquellas situaciones jurídicas impuestas a los particulares, en virtud de las cuales éstos resultan coactivamente impelidos a efectuar aquellas actividades personales que les son exigidas por la administración pública para el desempeño de una función pública”. En esta tesitura, Fernando Castromil ha indicado que el contenido de los deberes de información se concreta en la comunicación que debe hacerse a la hacienda pública de determinados datos de trascendencia tributaria de terceros, de los que se haya venido en conocimiento precisamente por las relaciones personales, empresariales o profesionales mantenidas con dichos terceros. Por su parte, Ortiz Liñan lo ha definido como “aquel vehículo jurídico que tiene por objeto exclusivo, la comunicación de los datos a la hacienda pública, que sean fiscalmente relevantes y que no constituyan una declaración tributaria” (Luna & Rios, 2010).

Para esto véase la siguiente información para justificar la población en el ámbito cuantitativo de la presente investigación.

Tamaño de la población: 16

Media aritmética ( $\mu$ ): 462.16666666667

Mediana: 407

Moda: No

Menor valor: 24

Mayor valor: 1090

Rango: 1066

Rango intercuartílico: 861.25

Primer cuartil: 25.5

Tercer cuartil: 886.75

Varianza ( $\sigma^2$ ): 190397.47222222

Desviación estándar ( $\sigma$ ): 436.3455880632

Desviación cuartil: 430.625

Desviación media: 423.5

### **10.3. Resultados del instrumento cuantitativo**

#### **Análisis del resultado del instrumento cuantitativo**

En el presente capítulo observaremos los resultados obtenidos en el ámbito cuantitativo, una vez efectuando su interpretación científica de rigor, realizada en base a la aplicación de la encuesta a los contribuyentes que han suscrito un acuerdo conclusivo en las oficinas de la delegación Nuevo León de la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente.

#### **10.3.1. Método y participantes**

Empezaremos por relacionar los datos que se han obtenido a través del portal de acceso a la información pública en México desde su dependencia gubernamental llamada Instituto Nacional de Acceso a la Información. En la presente investigación se analizó primeramente observar la estructura de la base de datos del Servicio de Administración Tributaria con respecto al padrón de contribuyentes del estado de Nuevo León, con el fin de verificar la cantidad específica, verídica y concreta del padrón de Nuevo León con el objetivo de ver las cantidades y porcentajes de auditorías, compulsas, revisión de gabinete o revisiones electrónicas realizadas por el Servicio de Administración Tributaria en sus organismos desconcentrados en el estado, que podemos manifestarlos en 3, la primera es la de Monterrey, con sede en Monterrey, Nuevo León, la segunda es la de Guadalupe, con sede en Guadalupe, Nuevo León y la tercera es la de San Pedro Garza García, con sede en Monterrey, Nuevo León.

Se procedió por solicitar en estas 3 sedes del Servicio de Administración Tributaria datos muy particulares y medulares para nuestra investigación, con el fin de objetivizar los datos presentados y cuantificar el resultado lo menos sesgado posible. Una vez relacionado la parte de la encuesta en base a los contribuyentes que han suscrito un acuerdo conclusivo en la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente -véase anexo 11- procedimos a solicitar autorización a la dependencia antes descrita a fin de que pudiese la misma dependencia ser participe comentándoles a los contribuyentes que han suscrito un acuerdo conclusivo participar en una encuesta de carácter confidencial y académico, debido a que la información fiscal es considerada sensible y protegida por el secreto bancario y fiscal, por lo cual fue complicado la participación de dichos contribuyentes.

Para esto la información proporcionada por el Servicio de Administración Tributaria será interpretada de la siguiente manera:

En el padrón de contribuyentes del estado de Nuevo León nos arroja el siguiente dato - véase anexo 13 y 14-

Tabla. 16. Número de contribuyentes registrados en el padrón de contribuyentes del Servicio de Administración Tributaria en el estado de Nuevo León.

Régimen Fiscal	Número de Contribuyentes
Régimen de las personas físicas con actividades empresariales y profesionales	185,664
Régimen general de Ley personas morales	109,693

Fuente. Creación propia.

La justificación de la solicitud de este dato cuantitativo es relevante para ver la actividad empresarial que existe en el estado de Nuevo León, así mismo observar cuantos contribuyentes pueden estar sujeto a una revisión de gabinete, compulsas, auditoria o revisión electrónica por el Servicio de Administración Tributaria. Se solicitó de manera directa esta información para verificar lo antes mencionado en los ejercicios fiscales 2014, 2015 y hasta la fecha –agosto del 2016 que se está efectuando la correlación de los presentes datos– fecha donde la implementación de los acuerdos conclusivos ha tenido su vigencia y funcionalidad.

Se solicitó esta información tanto de personas físicas como morales dentro del régimen empresarial en ambos regímenes, debido a que al sondear e investigar con los funcionarios de la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente manifestaron que el 97% dato -véase anexo 11 y 12- de los acuerdos conclusivos pertenecen a este régimen fiscal tanto de personas físicas o morales, que los regímenes fiscales dentro de personas físicas como arrendamiento, actividad empresarial y profesional, dividendos, otros ingresos debido a su estructura jurídica fiscal del régimen no ha habido participación por parte de dicho sector, al igual que en la persona moral sector primario o sociedades sin fines de lucro por obviar razones.

Con estos datos informativos procedimos a solicitar la información medular de la presente investigación, la cuantía de compulsas, revisión de gabinete, auditoria y revisiones electrónicas en las 3 sedes del Servicio de Administración Tributaria en Nuevo León, arrojando los siguientes datos:

El Servicio de Administración Tributaria con respecto a la Administración Desconcentrada de Auditoría Fiscal de Monterrey, con sede en Monterrey, Nuevo León arrojó lo siguiente - véase anexo 5 y 6- :

Tabla. 17. Número de contribuyentes auditados en el padrón de contribuyentes del Servicio de Administración Tributaria. Administración Desconcentrada de Auditoría Fiscal de Monterrey.

<b>ADAF</b>	<b>EJERCICIO FISCAL</b>	<b>NÚM.CONT.REV.</b>	<b>NÚM.REV.CONCLUIDAS</b>
Monterrey	2014	241	305
Monterrey	2015	95	246
Monterrey	2016	199	S/C

Fuente. Creación propia.

El Servicio de Administración Tributaria con respecto a la Administración Desconcentrada de Auditoría Fiscal de Guadalupe, con sede en Monterrey, Nuevo León arrojó lo siguiente - véase anexo 7 y 8- :

Tabla. 18. Número de contribuyentes auditados en el padrón de contribuyentes del Servicio de Administración Tributaria. Administración Desconcentrada de Auditoría Fiscal de Guadalupe.

<b>ADAF</b>	<b>EJERCICIO FISCAL</b>	<b>NÚM.CONT.REV.</b>	<b>NÚM.REV.CONCLUIDAS</b>
Guadalupe	2014	373	400
Guadalupe	2015	386	408
Guadalupe	2016	290	S/C

Fuente. Creación propia.

El Servicio de Administración Tributaria con respecto a la Administración Desconcentrada de Auditoría Fiscal de San Pedro Garza García, con sede en San Pedro Garza García, Nuevo León arrojó lo siguiente -véase anexo 9 y 10- :

Tabla. 19. Número de contribuyentes auditados en el padrón de contribuyentes del Servicio de Administración Tributaria. Administración Desconcentrada de Auditoría Fiscal de San Pedro Garza García.

<b>ADAF</b>	<b>EJERCICIO FISCAL</b>	<b>NÚM.CONT.REV.</b>	<b>NÚM.REV.CONCLUIDAS</b>
SPGG	2014	368	385
SPGG	2015	338	409
SPGG	2016	259	S/C

Fuente. Creación propia.

Tabla. 20. Número de contribuyentes que han suscrito un acuerdo conclusivo en la delegación Nuevo León de la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente.

<b>PRODECON</b>	<b>EJERCICIO FISCAL</b>	<b>SOL. A.C.</b>	<b>A.C.P.P.F.</b>	<b>A.C.P.P.M.</b>	<b>A.C.S.P.M.</b>	<b>A.C.S.P.F.</b>
DEL. NUEVO LEÓN	2014	23	3	20	9	1
DEL. NUEVO LEÓN	2015	66	3	63	9	0
DEL. NUEVO LEÓN	2016	33	5	28	0	0

Fuente. Creación propia.

Con esta relación de información obtendremos el total de auditorías, compulsas, revisión de gabinete y revisiones electrónicas que ha realizado el Servicio de Administración Tributaria en el ejercicio 2014 con el objetivo de verificar la cantidad total de lo antes manifestado, obtener el resultado efectivamente concluido, generando un dato estadístico generalizado y objetivado con respecto al porcentaje efectivamente concluido en auditorías contra el porcentaje efectivamente concluido en la suscripción de los acuerdos conclusivos en cada ejercicio fiscal.

Tabla. 21. Número total de contribuyentes del ejercicio fiscal 2014 que han suscrito un acuerdo conclusivo en la delegación Nuevo León de la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente en base a la totalidad de auditorías, compulsas, revisión de gabinete o revisiones electrónicas.

<b>ADAF</b>	<b>EJERCICIO FISCAL</b>	<b>NÚM.CONT.REV.</b>	<b>NÚM.REV.CONCLUIDAS</b>
MTY. GPE. SPGG	2014	992	1090

Fuente. Creación propia.

Con esta relación de información obtendremos el total de auditorías, compulsas, revisión de gabinete y revisiones electrónicas que ha realizado el Servicio de Administración Tributaria en el ejercicio 2015 con el objetivo de verificar la cantidad total de lo antes manifestado, obtener el resultado efectivamente concluido, generando un dato estadístico generalizado y objetivado con respecto al porcentaje efectivamente concluido en auditorías contra el porcentaje efectivamente concluido en la suscripción de los acuerdos conclusivos en cada ejercicio fiscal.

Tabla. 22. Número total de contribuyentes del ejercicio fiscal 2015 que han suscrito un acuerdo conclusivo en la delegación Nuevo León de la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente en base a la totalidad de auditorías, compulsas, revisión de gabinete o revisiones electrónicas.

<b>ADAF</b>	<b>EJERCICIO FISCAL</b>	<b>NÚM.CONT.REV.</b>	<b>NÚM.REV.CONCLUIDAS</b>
MTY. GPE. SPGG	2015	819	1063

Con esta relación de información obtendremos el total de auditorías, compulsas, revisión de gabinete y revisiones electrónicas que ha realizado el Servicio de Administración Tributaria en el ejercicio 2016 con el objetivo de verificar la cantidad total de lo antes manifestado, obtener el resultado efectivamente concluido, generando un dato estadístico generalizado y objetivado con respecto al porcentaje efectivamente concluido en auditorías contra el porcentaje efectivamente concluido en la suscripción de los acuerdos conclusivos en cada ejercicio fiscal.

Tabla. 23. Número total de contribuyentes del ejercicio fiscal 2016 que han suscrito un acuerdo conclusivo en la delegación Nuevo León de la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente en base a la totalidad de auditorías, compulsas, revisión de gabinete o revisiones electrónicas.

<b>ADAF</b>	<b>EJERCICIO FISCAL</b>	<b>NÚM.CONT.REV.</b>	<b>NÚM.REV.CONCLUIDAS</b>
MTY. GPE. SPGG	2016	748	S/C

Fuente. Creación propia.

### 10.3.2. Instrumento

El presente instrumento ha sido realizado en base a la experiencia realizada y cimentada de escalas de medición, como encuestas aplicadas por el gobierno federal a una rama específica, así como, la homologación de ciertos ítems según el criterio del investigador al verse inmiscuido en el fenómeno de estudio y pretender medir con mayor cientificidad los elementos de los indicadores en las variables de la hipótesis de la presente investigación.

Con lo relacionado anteriormente partimos de 3 elementos que han sido probados por la ciencia social y que tienen una consistencia interna con valores de alfa de Cronbach aceptado por la ciencia. En primer lugar adaptamos nuestra encuesta con valores predefinidos por el instrumento denominado Escala de Miedo a la Evaluación Negativa versión breve (Brief version of the Fear of Negative Evaluation Scale, BFNE) de la cual contiene 10 ítems con relación de escala de 5 puntos. Esta relación fue obtenida para obtener el grado que infunde el sentir externo fisiológico denominado miedo, estrés, angustia dentro de la gama de sentimientos negativos que persisten en el contribuyente hacia la autoridad hacendaria en México. Esto, en la ciencia social representa una consistencia interna con valores de alfa de Cronbach de 0.903 (Leary, 1983).

Así mismo obtenemos la experiencia dentro de las encuestas que han sido realizados por el Centro de Estudios Sociales y de Opinión Pública y el Centro de Estudios de Derecho e Investigación Parlamentaria, en relación a las consultas de Mitofsky, de la cual contiene 14



ítems con relación de escala de 5 puntos. Esto, en la ciencia social representa una consistencia interna con valores de alfa de Cronbach de 0.750 (CESOP, 2016).

Dentro de la estructura de la misma encuesta se obtuvo la experiencia obtenida por el Servicio de Administración Tributaria con respecto a los ejercicios fiscales del año 2014 y el 2015 realizó una encuesta denominada índice de percepción negativa del Servicio de Administración Tributaria realizada por la empresa Kaisa Informática y Servicios, de la cual contiene 8 ítems con relación de escala de 5 puntos. Esto, en la ciencia social representa una consistencia interna con valores de alfa de Cronbach de 0.860 (Financiero, 2016).

Tabla. 24. Fiabilidad de variables con porcentaje de Alfa de Cronbach.

Variable	Items Categorización	Estadística de fiabilidad	Elementos
v1 Voluntariedad	Miedo, Confianza, Interés	.903	10
v2 Flexibilidad	Empatía, Seguridad Jurídica-estrés- angustia, Comunicación Asertiva	.750	14
v3 Política Pública	Valoración económica- recaudativa, Cultura de paz	.860	8

Fuente: Creación propia.

### 10.3.3. Procedimiento

Una vez generando la cimentación de nuestra muestra cuantitativa procedimos a solicitar autorización a la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente a fin de poder participar directamente en la sustanciación de un acuerdo conclusivo -véase anexo 2- lo cual por cuestiones ajenas al investigador la autorización fue negada, dando la motivación y fundamentación que todo acto jurídico emanado de las leyes fiscales en relación a la vinculación jurídica entre contribuyente y autoridad hacendaria es de carácter confidencial.

Para esto y seguir con la científicidad que requiere toda investigación social, se procedió a la autorización de manifestarles a los contribuyentes que han participado en la sustanciación de un acuerdo conclusivo la participación de una encuesta enfocada a fines

académicos, con el objetivo de buscar datos característicos que nos ayuden a incentivar la política pública del uso de los acuerdos conclusivos, así como la postura y visión que tienen los mismos con respecto al tratamiento y relación contribuyente-autoridad hacendaria, así como los sentimientos que pueden producir al saber el contribuyente que existe un conflicto hacendario y cuál es su reacción.

Para esto, una vez conjuntado todo lo anterior se procedió a verificar los datos cuantitativos que anteceden las presentes líneas, con el objetivo de ver la cantidad de participantes que pudiesen otorgarnos su experiencia al suscribir un acuerdo conclusivo. Podemos manifestar que fue complicado el entablar conversación con algunos de los contribuyentes que hayan suscrito un acuerdo, toda vez que como se desprende del secreto financiero y fiscal y la protección de datos en posesión de particulares, el acceder a ciencia cierta el nombre o tipo de contribuyente fue complicado la cercanía y por consiguiente el contacto directo con el contribuyente.

Después de un arduo trabajo, en constantes citas con la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente a fin de solicitar autorización para entablar conversación con los contribuyentes entre los periodos de enero a julio del 2016, solamente se pudo localizar y autorizar por los mismos contribuyentes la contestación de la encuesta antes manifestada, del ejercicio fiscal 2014 fue imposible el contacto con alguno de los contribuyentes que suscribieron el acuerdo conclusivo por las razones de protección de datos y políticas establecidas por la misma Procuraduria de la Defenza del Contribuyente delegación Nuevo León.

Con respecto al ejercicio fiscal 2015 fue posible contactar con 16 contribuyentes de los 66 acuerdos conclusivos efectuados en dicho periodo, solo autorizando para estos efectos 10 de ellos, aun y toda vez que se les explico los motivos y alcances de la presente encuesta decidieron no participar aduciendo motivos diversos. Con respecto al ejercicio fiscal 2016 fue posible contactar con 5 contribuyentes de los 16 acuerdos conclusivos efectuados en dicho periodo, sólo autorizando para estos efectos 3 de ellos, aun y toda vez que se les explico los motivos y alcances de la presente encuesta los 13 contribuyentes restantes decidieron no participar, aduciendo diversas causas de protección de datos, entre otros datos de índole financiero, contable y fiscal.

Para esto la aplicación de la encuesta tuvo lugar los meses de mayo a julio del 2016 en la Procuraduria de la Defenza del Contribuyente delegación Nuevo León.

### 10.3.3.1. Población y universo. Estadísticas generalizadas de los conflictos hacendarios en Nuevo León.

Tabla. 25. Estadística anual de los conflictos hacendarios según la Administración de Auditoría Fiscal de Monterrey, Guadalupe y San Pedro Garza García, Nuevo León.

Administración	Año	Total de Act. Molestia	Efec. Concluidas
Adm. Des. Aud. Fis. M.	2014	241	305
Adm. Des. Aud. Fis. M.	2015	95	246
Adm. Des. Aud. Fis. M.	2016	199	203
Adm. Des. Aud. Fis. G.	2014	373	400
Adm. Des. Aud. Fis. G.	2015	386	408
Adm. Des. Aud. Fis. G.	2016	290	276
Adm. Des. Aud. Fis. S.	2014	368	385
Adm. Des. Aud. Fis. S.	2015	338	409
Adm. Des. Aud. Fis. S.	2016	259	176

Fuente: Creación propia.

Tabla 26. Medición porcentual anual de los conflictos hacendarios según la Administración de Auditoría Fiscal de Monterrey, Guadalupe y San Pedro Garza García, Nuevo León. Ratificados desde el ámbito de la suscripción del acuerdo conclusivo en la Delegación Nuevo León.

Total de Act. Molestia	Año	Efectivamente Concluidas	Porcentaje General	Acu. Con. Efec. Concluidos	Porcentaje General de Ac. C.	Porcentaje General Efec. Con.
992	2014	1090	109.87%	24	2.419%	2.2%
819	2015	819	129.79%	66	8.058%	6.2%
748	2016	748		26	2.139%	1.9%

Fuente: Creación propia.

Tabla 27. Estadística generalizada de acuerdos conclusivos suscritos y ratificados según el ejercicio fiscal 2014, 2015 y 2016 en la Delegación PRODECON Nuevo León.

Acu. Con. Del. N.L.	Año	Persona Física/Moral	Efec. Concluidos
	2014	3/21	24
	2015	12/54	66
	2016	4/22	26

Fuente: Creación propia.

#### 10.3.4. Consistencia interna y descripción de los ítems

Una vez concientizando las líneas predecesoras a continuación se presenta el desarrollo y los alcances de la encuesta siguiente -véase anexo 2- propuesta para demostrar la cientificidad de nuestras variables de la presente tesis doctoral denominada Percepciones de los Contribuyentes sobre el sentir y la interacción que representa el Servicio de Administración Tributaria en la relación acreedor-deudor y la percepción general de los derechos de los contribuyentes, la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente y los acuerdos conclusivos como método alternativo para resolver el diferendo.

Tabla 28. Consistencia interna y descripción de Ítems.

Ítem	Media	Desviación estándar	Correlación ítem-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el ítem	Variable-Indicador
1	2.27	1.11	0.697	0.879	Confianza
2	3.65	1.09	0.690	0.873	Interés
3	2.59	1.27	0.405	0.898	Miedo
4	3.75	1.35	0.668	0.876	Seg. Jur.
5	2.44	1.20	0.777	0.878	Empatía
6	2.21	1.17	0.709	0.824	Ang.-Estrés
7	3.45	1.24	0.339	0.864	Ang.-Estrés II
8	2.89	1.07	0.303	0.822	Seg. Jur. II
9	2.39	1.21	0.789	0.841	Interés II
10	3.11	1.05	0.421	0.812	Interés III
11	3.37	1.36	0.668	0.826	Interés IV
12	2.63	1.43	0.479	0.804	Interés V
13	2.15	1.08	0.327	0.811	Seg. Jur. III
14	3.23	1.14	0.411	0.824	Com. Ase.
15	3.84	1.27	0.618	0.873	Com. Ase. II
16	2.09	1.33	0.427	0.833	Com. Ase. III
17	2.35	1.62	0.615	0.810	Miedo II
18	3.40	1.75	0.726	0.802	Confianza II
19	3.71	1.93	0.654	0.820	Empatía II
20	3.62	1.87	0.633	0.851	Confianza III

21	2.19	1.03	0.528	0.836	Cul.Paz.
22	2.06	1.11	0.649	0.874	Empatía III
23	3.24	1.46	0.463	0.815	Seg. Jur. IV
24	3.10	1.62	0.501	0.865	Seg. Jur. V
25	3.98	1.77	0.633	0.853	Val.E.R.
26	2.84	1.21	0.425	0.822	Val.E.R. II
27	2.91	1.09	0.721	0.804	Cul.Paz. II
28	3.23	1.18	0.613	0.829	Cul.Paz. III
29	3.56	1.42	0.414	0.877	Val.E.R. III
30	3.14	1.23	0.825	0.892	Cul.Paz. IV
31	3.98	1.61	0.856	0.875	Pol.Pub.
32	3.27	1.56	0.528	0.882	Pol.Pub. II

Fuente: Creación propia.

Estadística de fiabilidad en el instrumento final.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.846	32

Fuente: Creación propia. Programa SPSS.

La consistencia interna se estudió en base a los lineamientos antes descritos con respecto a los participantes de las muestras antes manifestadas. Se obtuvo un alfa de Cronbach de .812 para la escala total. La puntuación media para cada ítem osciló entre 2.29 y 2.41. Los ítems que mayormente puntuaron fueron 3, 24, 29, 30 y 32. Los que menormente puntuaron fueron 12, 13, 18 y 27. Para esto observamos que el rango de correlación directa y objetiva de cada uno de los ítems de la puntuación total general osciló entre .293 –ítem 15– y .711 –ítem 22–. Observando a detalle lo antes manifestado si elimináramos los ítems que menor puntuaban generarían un incremento sustancial en el alfa de Cronbach por lo cual decidió establecerse, implementarlo y aplicarlo – Vease la Tabla #. Consistencia interna y descripción de Ítems–.

### 10.3.5. Resultado

Analizando las encuestas aplicadas al instrumento cuantitativo anteriormente descrito arrojó los siguientes datos una vez analizados con el programa estadístico SPSS:

**10.3.5.1. Sobre la confianza en dependencias hacendarias, la confianza en resolver el conflicto hacendario de manera voluntaria, la confianza sobre la percepción de la PRODECON según el contribuyente**

Dentro de la encuesta desarrollada los ítems 1, 18 y 20 muestran nuestro indicador de confianza antes las autoridades hacendarias en México, se midieron estas en base a un estudio cruzado de ítems dando el siguiente resultado:

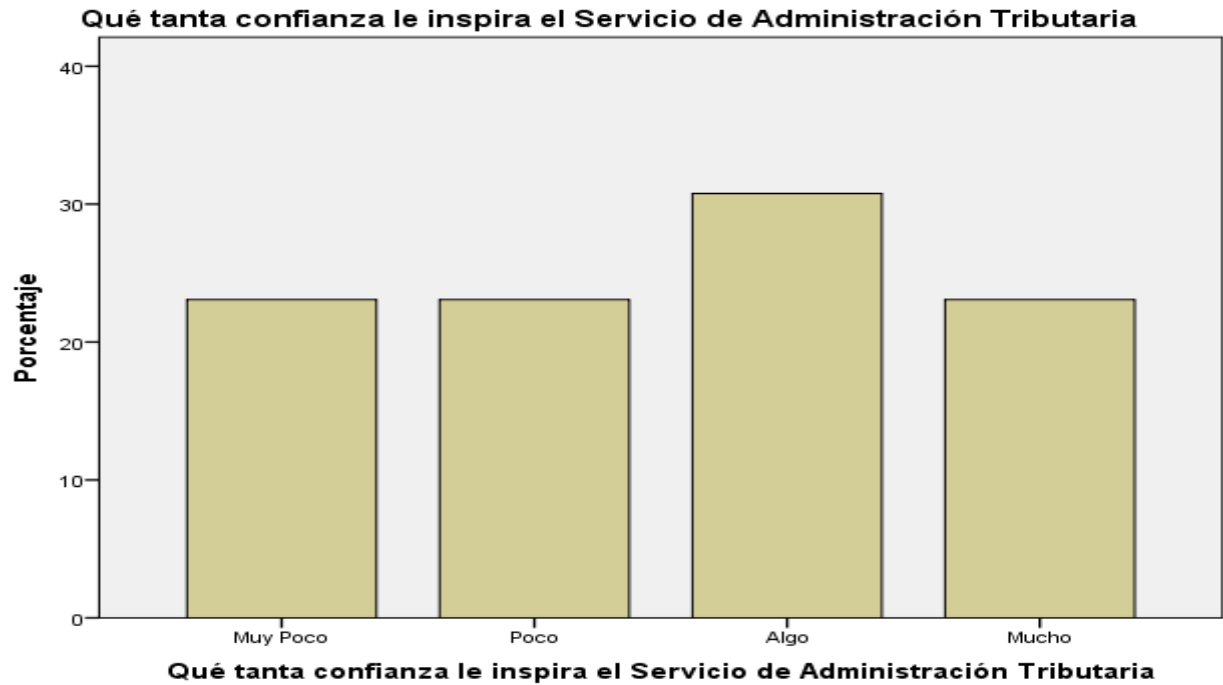
Con respecto al estudio del ítem 1, en primera mano obtuvimos que 53% de los contribuyentes que participaron en la encuesta manifiestan que la percepción en la confianza que tienen de la autoridad hacendaria es Poca, en relación directa con la percepción del trato que tienen los servidores públicos del Servicio de Administración Tributaria hacía con los contribuyentes, seguido de un 39% Muy Poca y un 8% Nula.

Tabla 29. Medición porcentual Ítem 1. Confianza.

Ítem	Indicador	Muy Poco	Poco	Nulo	Algo	Mucho
1	Confianza	25%	23%	S/A	30%	22%

Fuente. Creación Propia.

Gráfico 10. Medición Ítem 1. Confianza.



Fuente. Creación Propia. Programa SPSS.

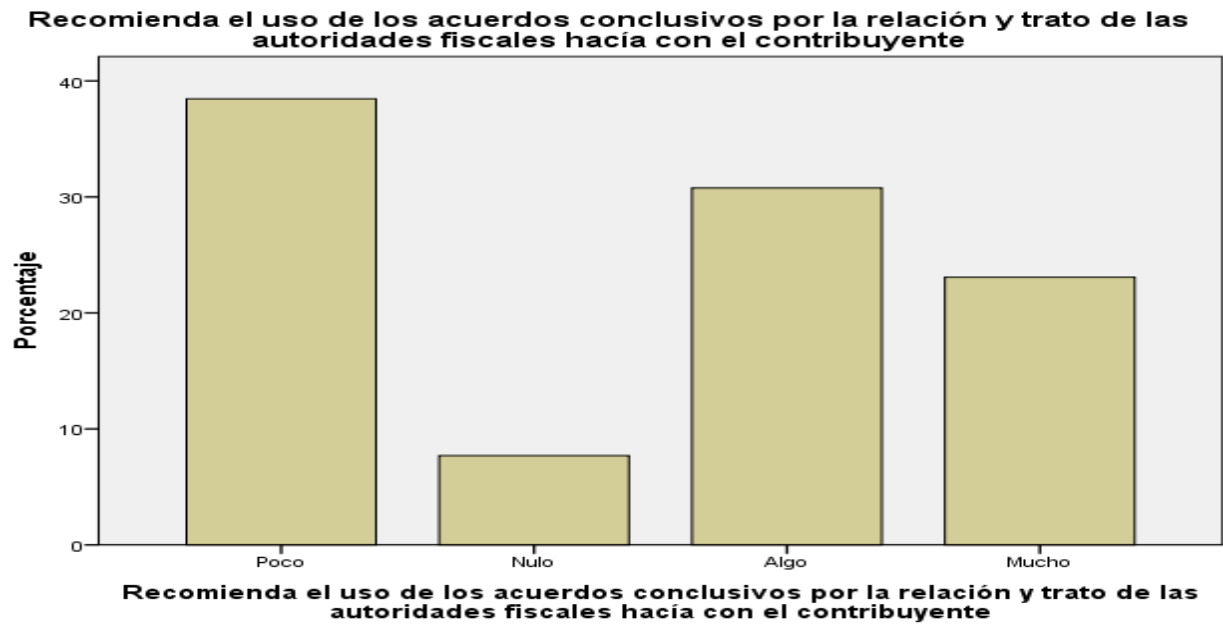
Analizando el ítem 18, con respecto al tratamiento de la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente y la percepción de la confianza que tienen el contribuyente mismo, otorgo un porcentaje del 20% Mucho, 30% Algo, 40% Poco y un 10% Nulo, en la confianza en dicha dependencia, lo cual hace establecer que la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente es un ente confiable para el contribuyente, el cual, este último, sin ningún contratiempo establece una relación directa de empatía y cordialidad en dicha dependencias caso contrario a la autoridad hacendaria. Pero para esto y elevar su confianza requiere de mayor difusión en medios masivos.

Tabla 30. Medición porcentual Ítem 18. Confianza II.

Ítem	Indicador	Muy Poco	Poco	Nulo	Algo	Mucho
18	Confianza II	S/A	40%	10	30%	20%

Fuente. Creación Propi

Gráfico 11. Medición Ítem 18. Confianza II.



Fuente. Creación Propia. Programa SPSS.

Analizando el ítem 20 con respecto a el intercambio de datos sensibles e información confidencial, los contribuyentes manifestaron en un 46% manifestaron Mucho, 54% Algo que la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente en todo momento resguardo y posibilitó toda información fehaciente y positiva en favor del contribuyente, quedando en manifiesto la participación activa y efectiva de dicha dependencia generando equilibrio procedimental ante la autoridad hacendaria.

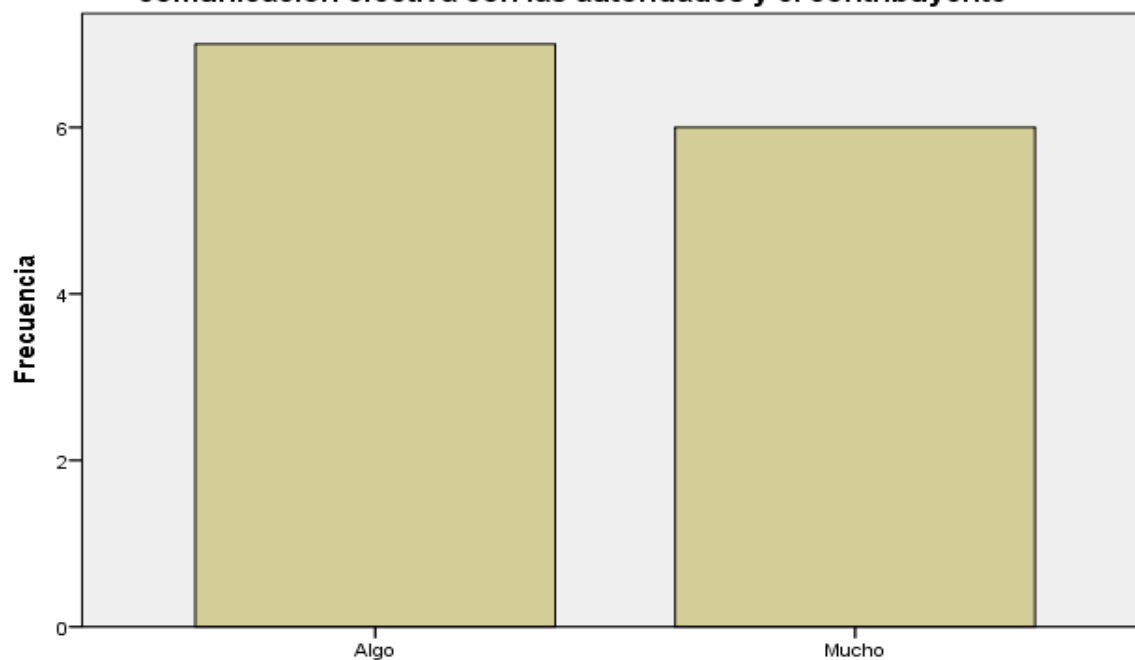
Tabla 31. Medición porcentual Ítem 20. Confianza III.

Ítem	Indicador	Muy Poco	Poco	Nulo	Algo	Mucho
20	Confianza III	S/A	S/A	S/A	54%	46%

Fuente. Creación Propia.

Gráfico 12. Medición Ítem 20. Confianza III.

**Qué tanto considera que la PRODECON en su función de tercero ajeno genere la comunicación efectiva con las autoridades y el contribuyente**

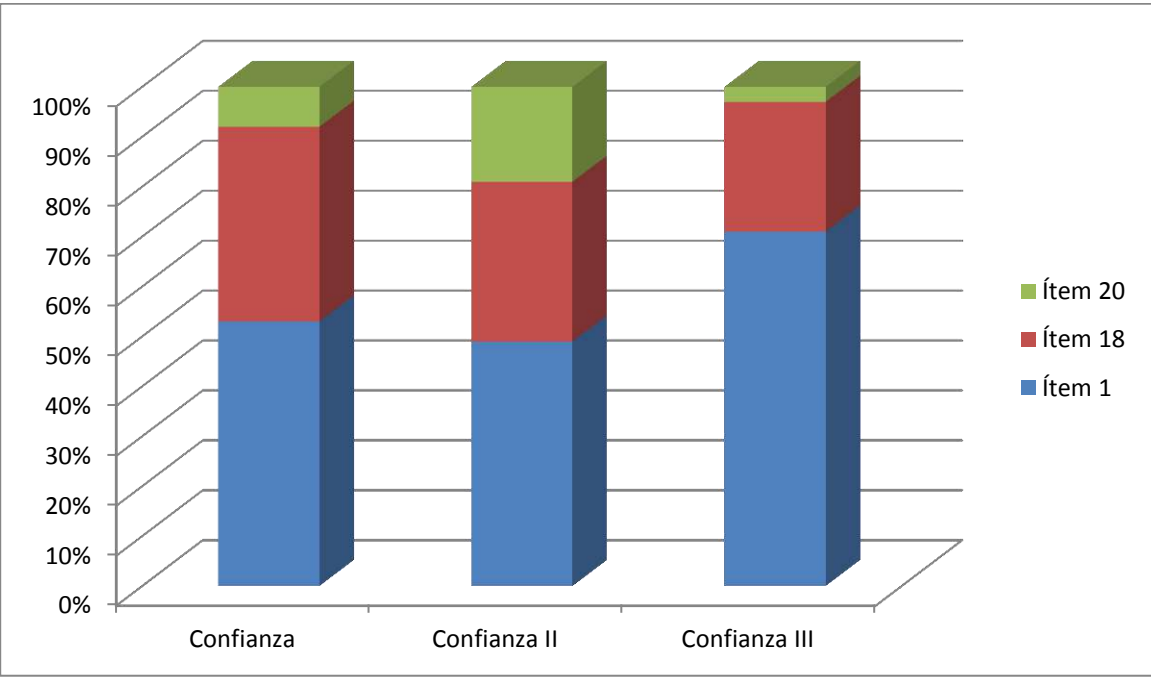


**Qué tanto considera que la PRODECON en su función de tercero ajeno genere la comunicación efectiva con las autoridades y el contribuyente**

Fuente. Creación Propia. Programa SPSS.



Gráfico 13. Medición generalizada de la confianza de los contribuyentes hacia las autoridades hacendarias y la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente.



Fuente: Creación propia.

**10.3.5.2. Sobre el Interés en dependencias hacendarias, el interés en resolver el conflicto hacendario de manera voluntaria, el interés sobre la percepción de la PRODECON según el contribuyente**

Al margen de los ítems 2, 9, 10, 11 y 12 muestran nuestro indicador de interés antes las autoridades hacendarias en México, se midieron estas en base a un estudio cruzado de ítems.

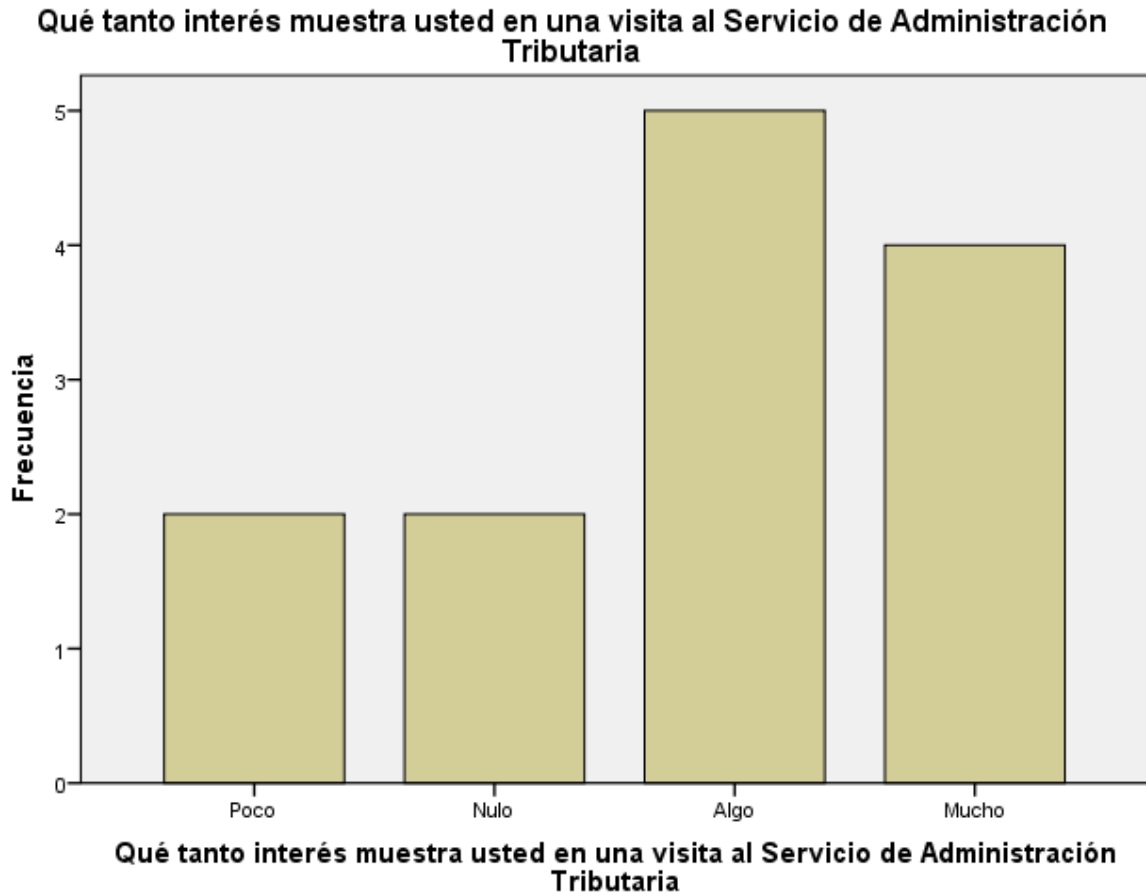
Analizando el ítem 2 el contribuyente se muestra renuente al participar activamente en sus conflictos hacendarios con respecto al Servicio de Administración Tributaria, la percepción que se tienen según el resultado de la encuesta el 58% manifestó la indicación Poco, seguido de un 34% Muy Poco y un 8% de manera Nula.

Tabla 32. Medición porcentual Ítem 2. Interés.

Ítem	Indicador	Muy Poco	Poco	Nulo	Algo	Mucho
2	Interés	15%	15%	S/A	40%	30%

Fuente. Creación Propia.

Gráfico 14. Medición Ítem 2. Interés.



Fuente. Creación Propia. Programa SPSS.

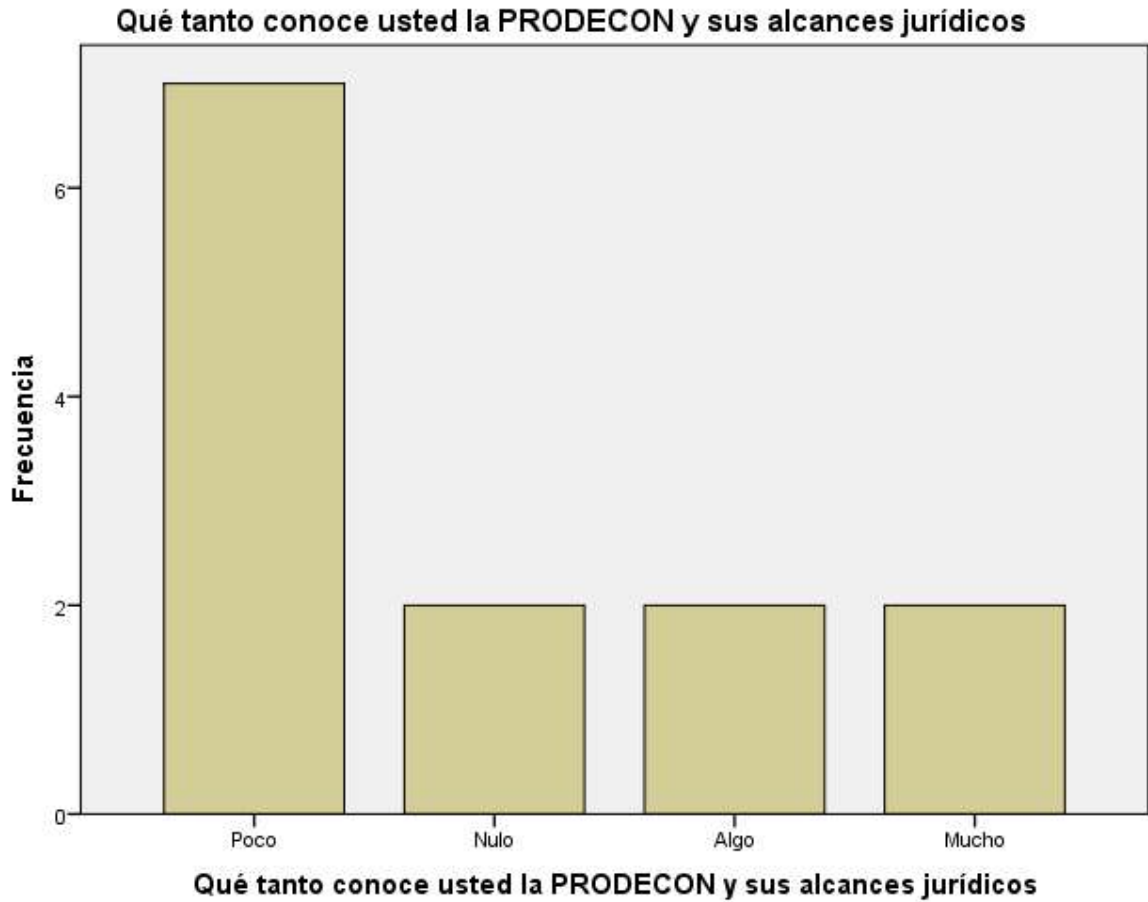
De la estructura del ítem 9, debe manifestarse que el contribuyente tiene conocimiento directo de la institución de la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente, toda vez que, es su representante legal en su caso quien promueve el acuerdo conclusivo, dando como resultado que un 20% conoce Algo a dicha institución, seguido de un 40% manifestando Poco, un 20% conocen Mucho y un 20% Nulo conocen a la dependencia en mención. Lo que nos manifiesta que nuestra dependencia debe tener mayor difusión.

Tabla 33. Medición porcentual Ítem 9. Interés II.

Ítem	Indicador	Muy Poco	Poco	Nulo	Algo	Mucho
9	Interés II	S/A	40%	20%	20%	20%

Fuente. Creación Propia.

Gráfico 15. Medición Ítem 9. Interés II.



Fuente. Creación Propia. Programa SPSS.

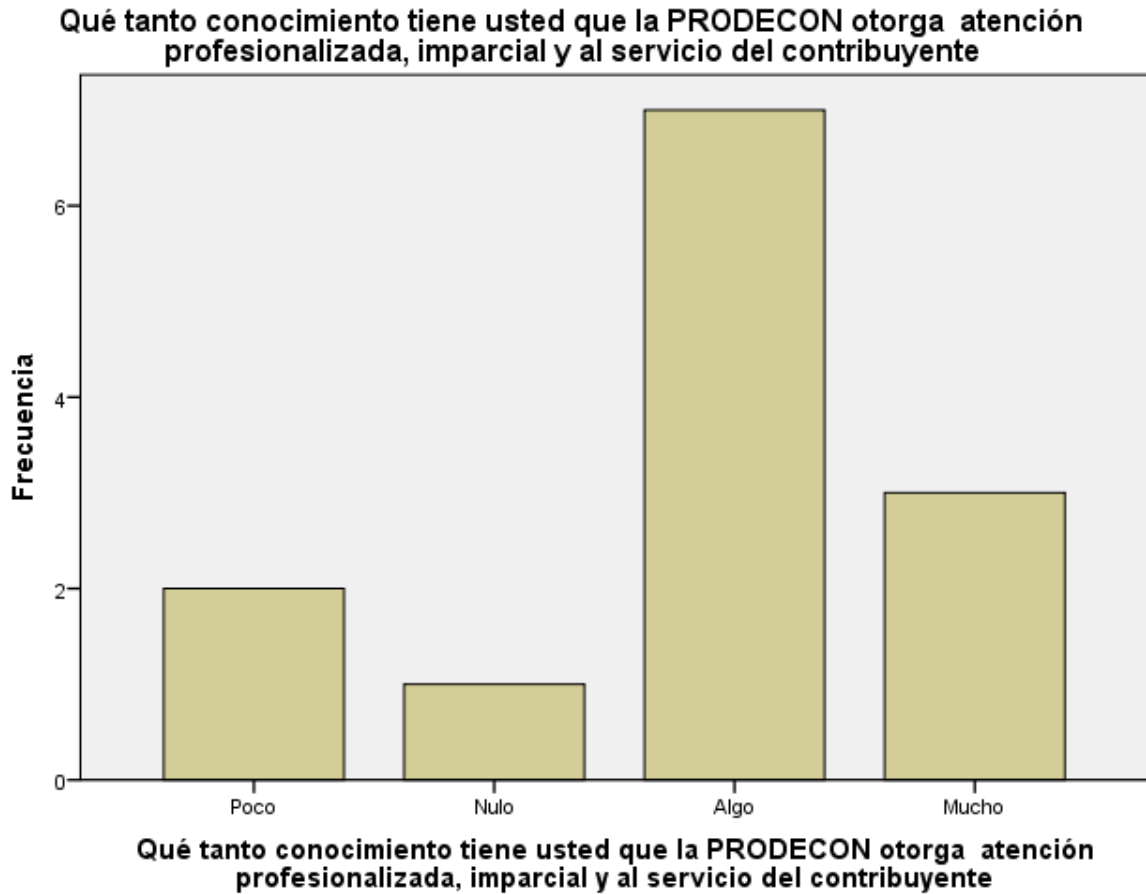
Con respecto al ítem 10, el 19% manifestó tener Mucho conocimiento del tratamiento y orientación que otorga la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente y sus alcances jurídicos, el 67% manifestó conocer Algo, el 10% dijo conocer Poco y el 4% manifestó que Nulo.

Tabla 34. Medición porcentual Ítem 10. Interés III.

Ítem	Indicador	Muy Poco	Poco	Nulo	Algo	Mucho
10	Interés III	S/A	10%	4%	67%	19%

Fuente. Creación Propia.

Gráfico 16. Medición Ítem 10. Interés III.



Fuente. Creación Propia. Programa SPSS.

Al analizar el ítem 11, el contribuyente manifestó con un 9% conocer Algo de las intervenciones judiciales, sobre la queja y reclamaciones que sus facultades sustantivas le permean para proteger en todo tiempo al contribuyente de los abusos de las autoridades hacendarias, un 6% dijo conocer Mucho, un 31% manifestó Nulo y un 54% dijo conocer Poco de dichas facultades.

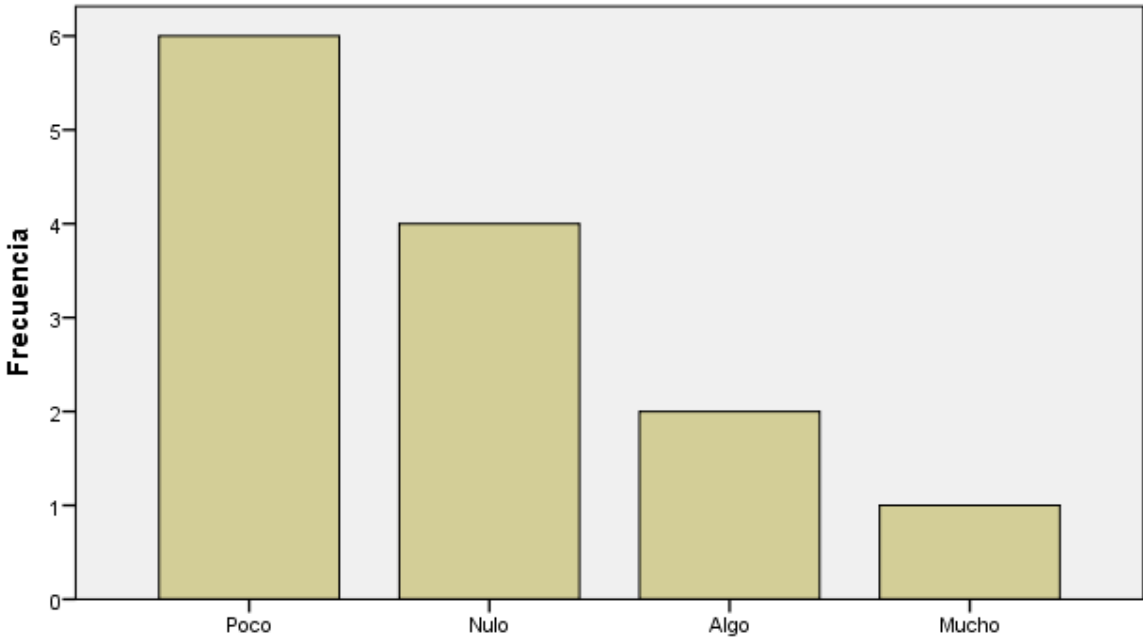
Tabla 35. Medición porcentual Ítem 11. Interés IV.

Ítem	Indicador	Muy Poco	Poco	Nulo	Algo	Mucho
11	Interés IV	S/A	54%	31%	9%	6%

Fuente. Creación Propia.

Gráfico 17. Medición Ítem 11. Interés IV.

**Qué tanto conocimiento tiene usted que la PRODECON realiza investigaciones exhaustivas e imparciales dentro de los procedimientos de queja y reclamación en contra del SAT para garantizar el respeto a los derechos humanos del contribuyente**



**Qué tanto conocimiento tiene usted que la PRODECON realiza investigaciones exhaustivas e imparciales dentro de los procedimientos de queja y reclamación en contra del SAT para garantizar el respeto a los derechos humanos del contribuyente**

Fuente. Creación Propia. Programa SPSS.

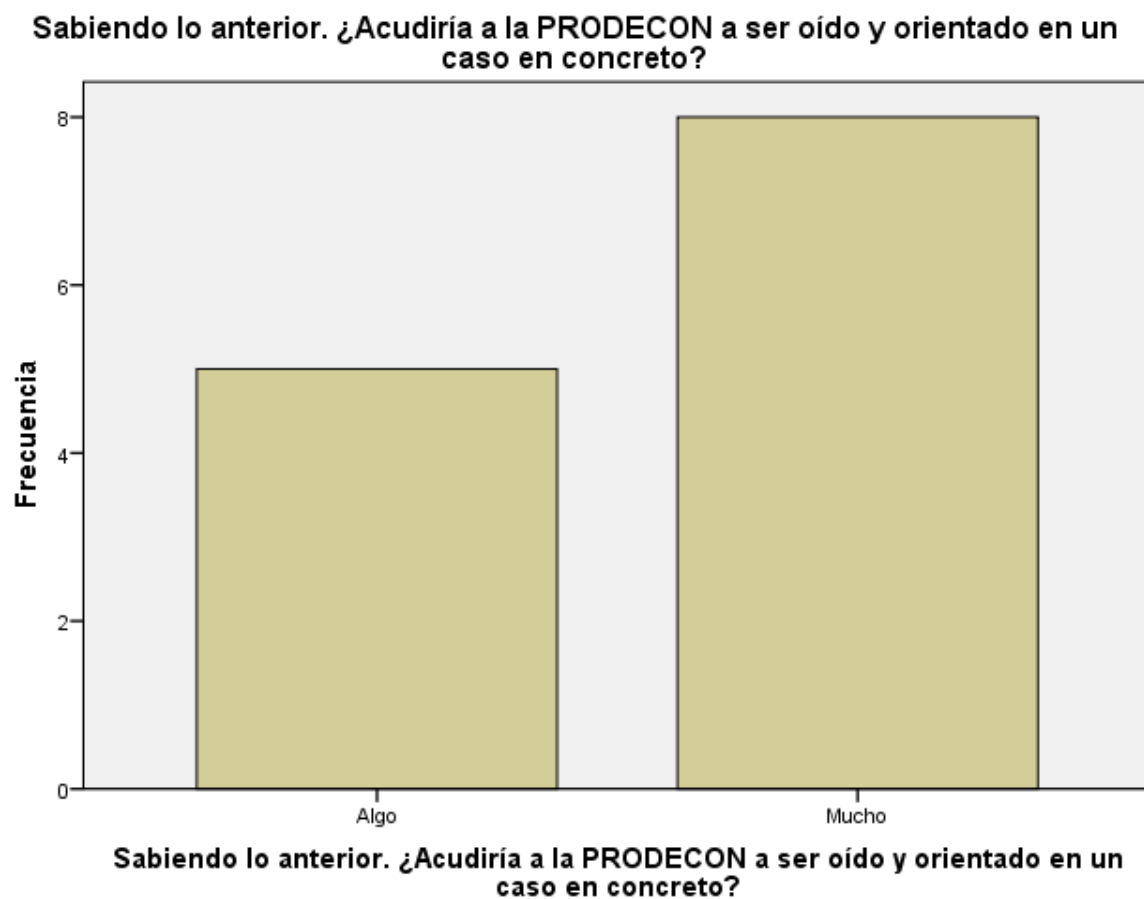
En el desarrollo del ítem 12, fue muy elevado la participación, la confianza y la decisión del contribuyente en que la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente en su momento pueda ayudar a orientar, dirigir o litigar en su momento un conflicto hacendario del contribuyente, dando como resultado que un 56% manifestó Mucho, un 44% Algo.

Tabla 36. Medición porcentual Ítem 12. Interés V.

Ítem	Indicador	Muy Poca	Poca	Nulo	Algo	Mucho
12	Interés V	S/A	S/A	S/A	44%	56%

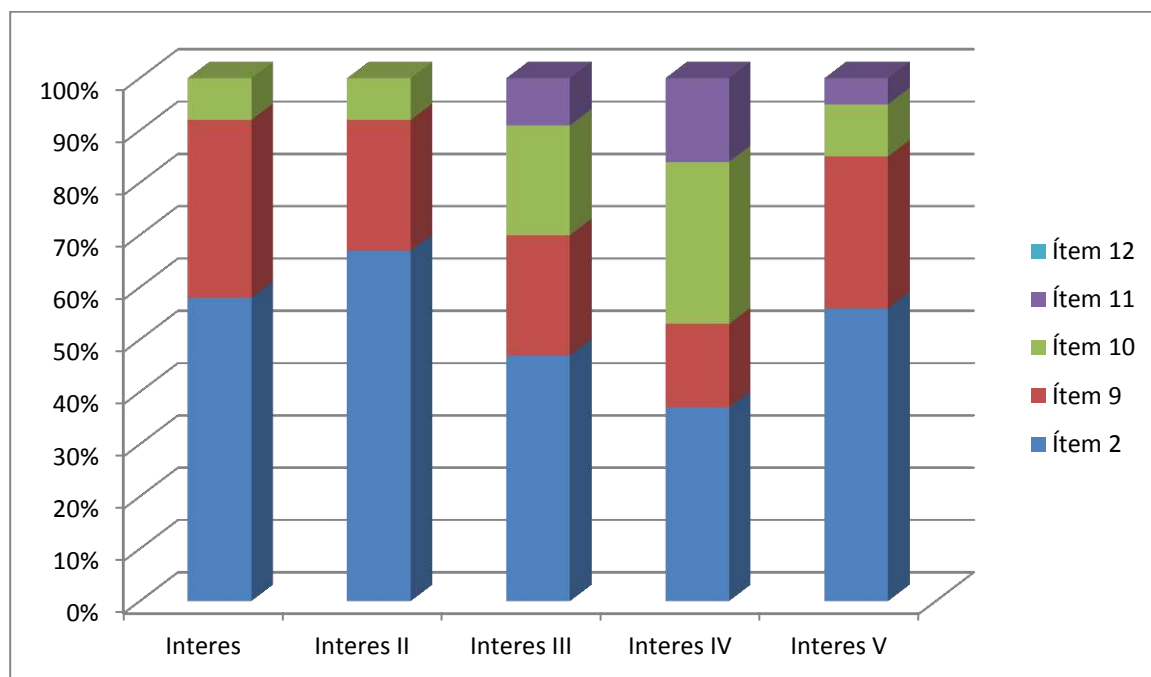
Fuente. Creación Propia.

Gráfico 18. Medición Ítem 12. Interés V.



Fuente. Creación Propia. Programa SPSS.

Gráfico 19. Medición del interés y percepción de los contribuyentes hacia las autoridades hacendarias y la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente.



Fuente: Creación propia.

### 10.3.5.3. La percepción del miedo como ente fisiológico negativo indicador regulatorio del estrés y la angustia que percibe el contribuyente en la relación del conflicto hacendario en México.

Con respecto a los ítems 3, 4, 6, 7, 8, 13, 17, 23, 24 muestran nuestro indicador de miedo antes las autoridades hacendarias en México relacionando el estrés y la angustia que genera el conflicto hacendario en los contribuyentes, dando como resultado la obtención de la seguridad jurídica que debe permear en toda relación jurídica entre autoridad hacendaria y contribuyente, en general estos ítems se estudiaron en base un estudio cruzado de ítems.

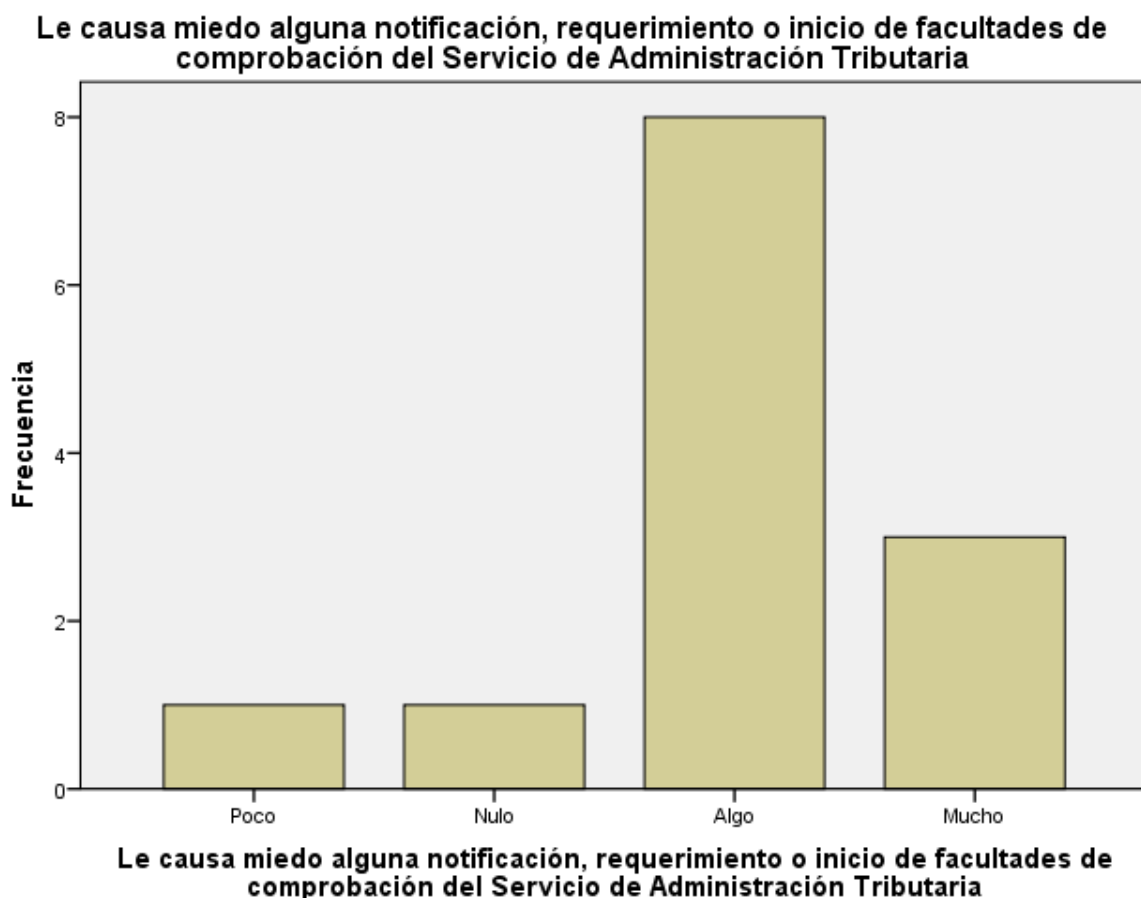
Al visualizar el desarrollo del ítem 3, los contribuyentes manifiestan que la percepción de una notificación de una autoridad hacendaria en definitiva que causa los efectos del miedo, toda vez que, de todas las autoridades existentes, no hay una más compleja que la autoridad hacendaria, esa es la percepción de los contribuyentes, toda vez que dentro de sus facultades de comprobación, pueden congelar las cuentas del contribuyente, efectuando y concluyendo con la suspensión de actividades comerciales, salarios, rayas y todo lo que implica. El resultado obtenido fue el siguiente: el 79% dijo tener Algo de miedo al encontrarse bajo una notificación, un 15% dijo Mucho, un 3% Poco y un 3% Nulo.

Tabla 37. Medición porcentual Ítem 3. Miedo.

Ítem	Indicador	Muy Poca	Poca	Nulo	Algo	Mucho
3	Miedo	S/A	3%	3%	79%	15%

Fuente. Creación Propia.

Gráfico 20. Medición Ítem 3. Miedo.



Fuente. Creación Propia. Programa SPSS.

Con respecto al ítem 4, sobre el interés del contribuyente en acudir a resolver sus problemáticas voluntariamente al Servicio de Administración Tributaria los contribuyentes nos manifestaron lo siguiente: 33% manifestó que Muy Poca, un 46% Poca, y un 21% Algo.

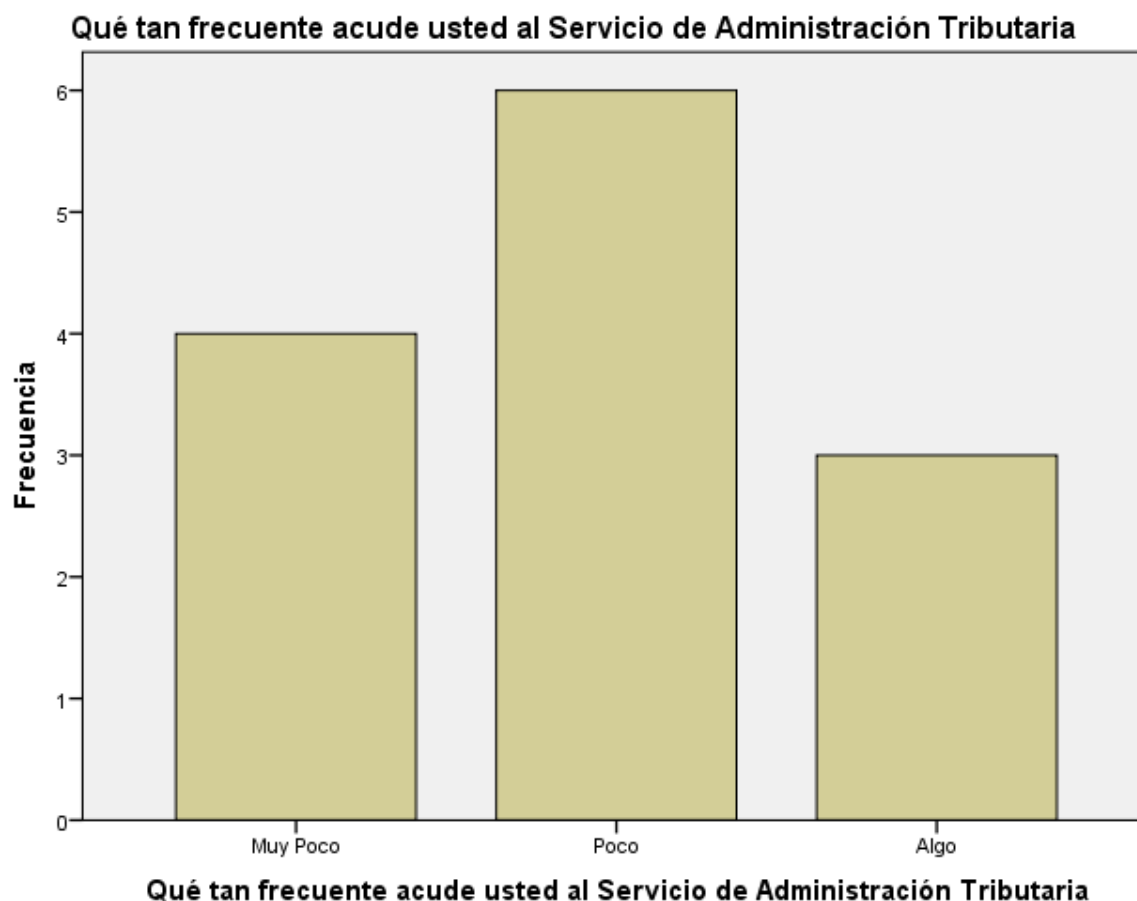
Tabla 38. Medición porcentual Ítem 4. Seg. Jur.

Ítem	Indicador	Muy Poca	Poca	Nulo	Algo	Mucho
4	Seg. Jur.	33%	46%	S/A	21%	S/A

Fuente. Creación Propia.



Gráfico 21. Medición Ítem 4. Seg. Jur.



Fuente. Creación Propia. Programa SPSS.

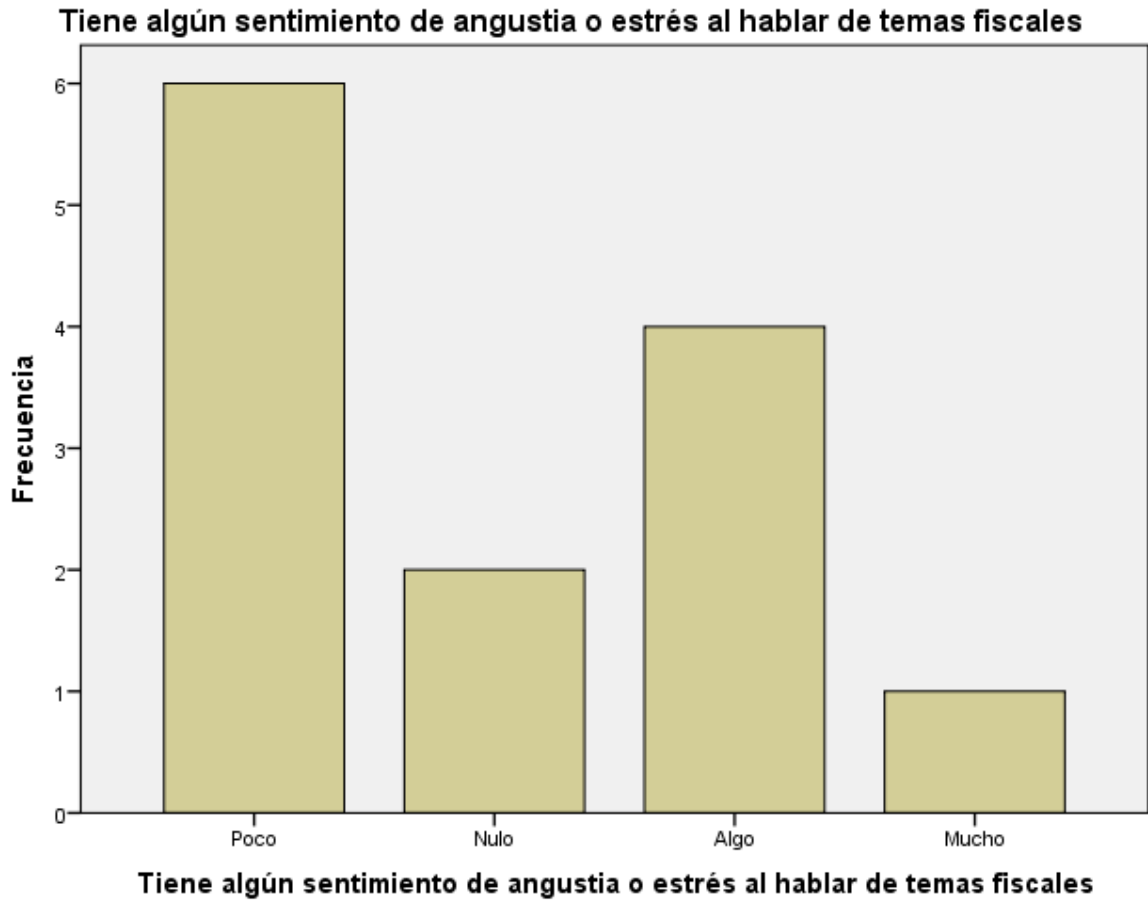
El estudio del ítem 6, dio como resultado, que el contribuyente entre en una generación de estrés y angustia al verse reflejado en un conflicto hacendario, dando como resultado que un 68% manifestó Algo dentro de este fenómeno fisiológico, un 19% Mucho, un 6% Poco y 7% Muy Poco.

Tabla 39. Medición porcentual Ítem 6. Ang. Estrés.

Ítem	Indicador	Muy Poco	Poco	Nulo	Algo	Mucho
6	Ang. Estrés	7%	6%	S/A	68%	19%

Fuente. Creación Propia.

Gráfico 22. Medición Ítem 6. Ang. Estrés.



Fuente. Creación Propia. Programa SPSS.

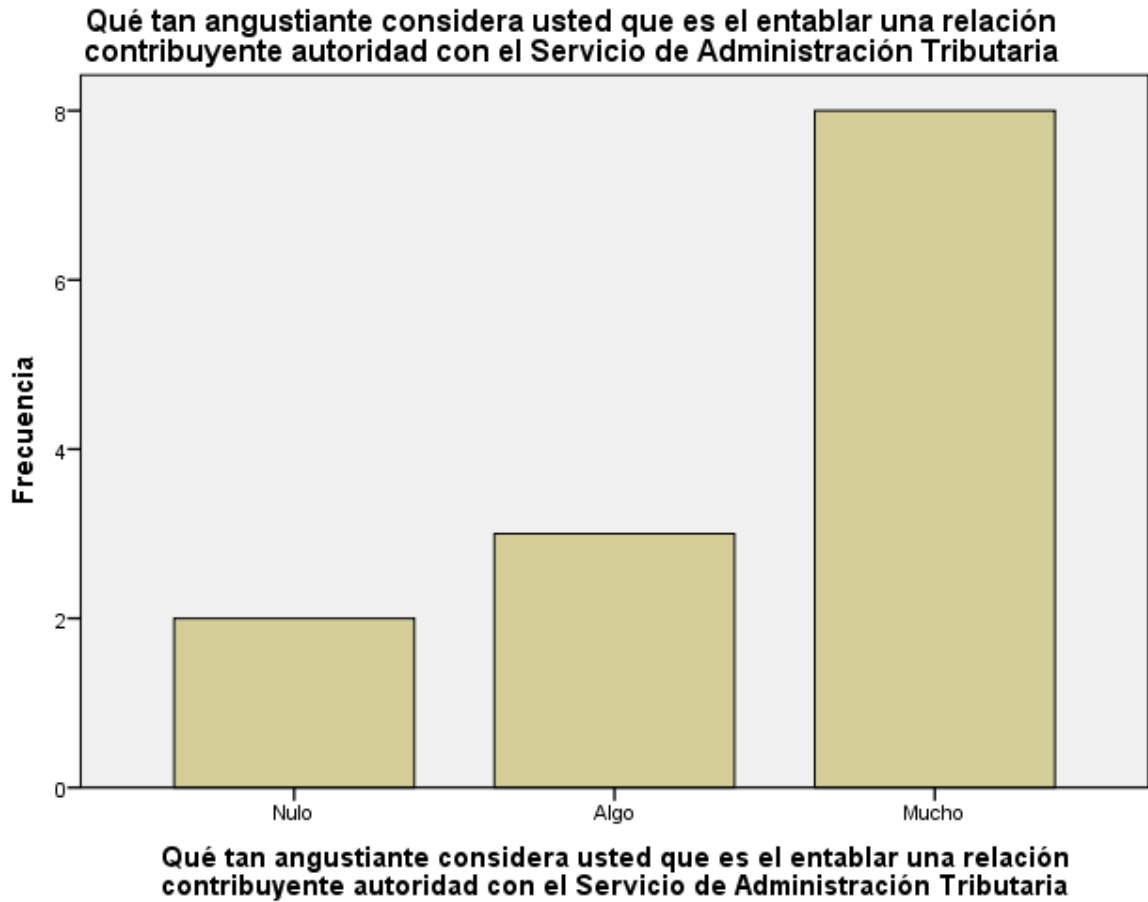
Al analizar el ítem 7, el contribuyente muestra signos de angustia al verse notificado por un conflicto hacendario, por lo cual los resultados que arrojaron fueron los siguientes: un 21% manifestó Algo, un 68% manifestó Mucho, un 12% manifestó que Nulo.

Tabla 40. Medición porcentual Ítem 7. Ang. Estrés II.

Ítem	Indicador	Muy Poco	Poco	Nulo	Algo	Mucho
7	Ang. Estrés. II	S/A	S/A	11%	21%	68%

Fuente. Creación Propia.

Gráfico 23. Medición Ítem 7. Ang. Estrés II.



Fuente. Creación Propia. Programa SPSS.

El análisis del ítem 8, al verse el contribuyente notificado por las facultades de comprobación de por la autoridad hacendaria, dijo en un 49% que Muy Poco, un 22% que Poco, un 26% Nulo y un 3% Algo.

Tabla 41. Medición porcentual Ítem 8. Seg. Jur. II.

Ítem	Indicador	Muy Poco	Poco	Nulo	Algo	Mucho
8	Seg. Jur. II.	75%	S/A	15%	5%	5%

Fuente. Creación Propia.

Gráfico 24. Medición Ítem 8. Seg. Jur. II.



Fuente. Creación Propia. Programa SPSS.

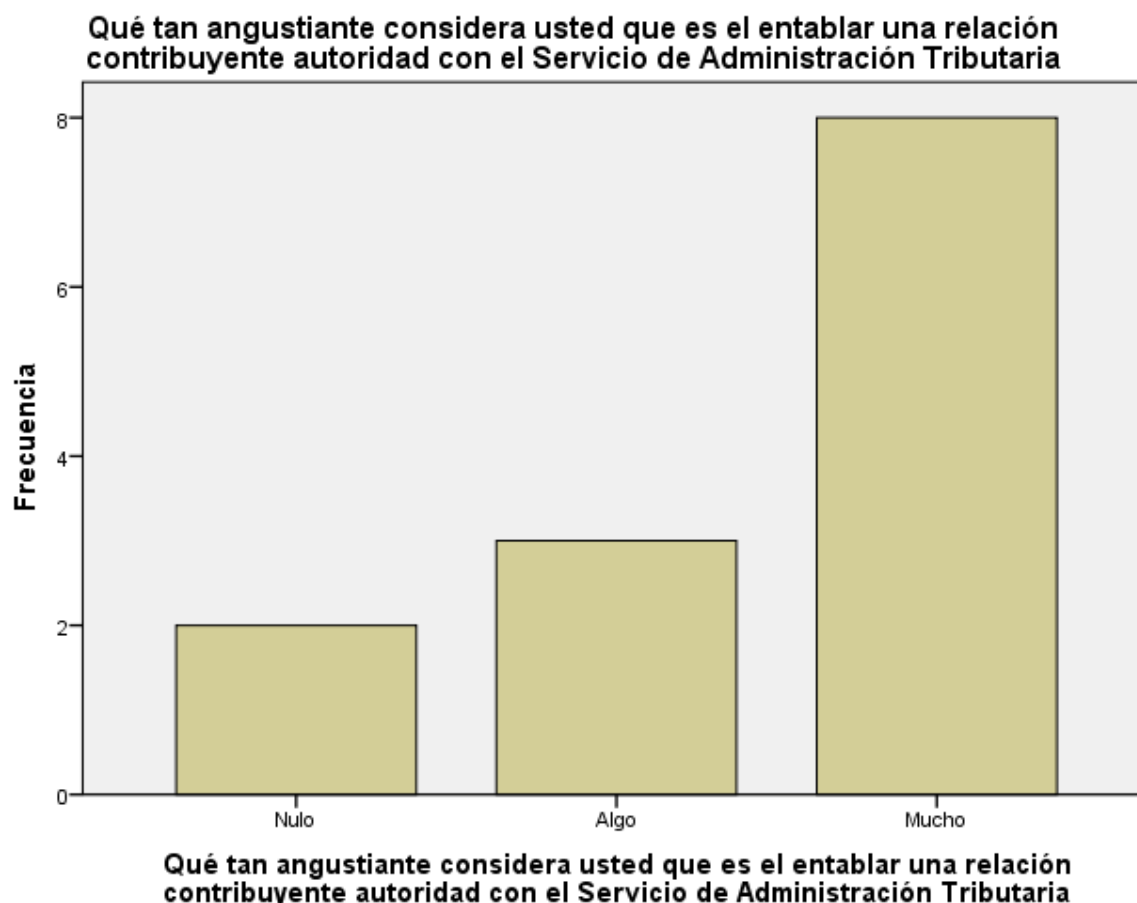
Al efectuar el desarrollo del ítem 8, el contribuyente dijo actuar de manera voluntaria al suscribir el acuerdo conclusivo, que no hubo intimidación o coacción por parte de la autoridad hacendaria al acudir a la justicia alternativa, generando el siguiente resultado: un 73% dijo Poco, un 16% manifestó Poco y un 11% Nulo.

Tabla 42. Medición porcentual Ítem 8. Ang. Estrés. II.

Ítem	Indicador	Muy Poco	Poco	Nulo	Algo	Mucho
8	Seg. Jur. II	S/A	73%	11%	21%	68%

Fuente. Creación Propia.

Gráfico 25. Medición Ítem 8. Ang. Estrés. II.



Fuente. Creación Propia. Programa SPSS.

Con respecto al ítem 13, establece si la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente, en el desahogo del acuerdo conclusivo, el contribuyente observó alguna anomalía procesal, esto es, ver que la institución daba prioridad administrativa a la autoridad hacendaria en todo el aspecto procedimental en el desarrollo de la justicia alternativa, dando como resultado lo siguiente: 15% Nulo, seguido por un 37% Algo y un 48% Mucho. Dando como resultado la credibilidad de dicha institución.

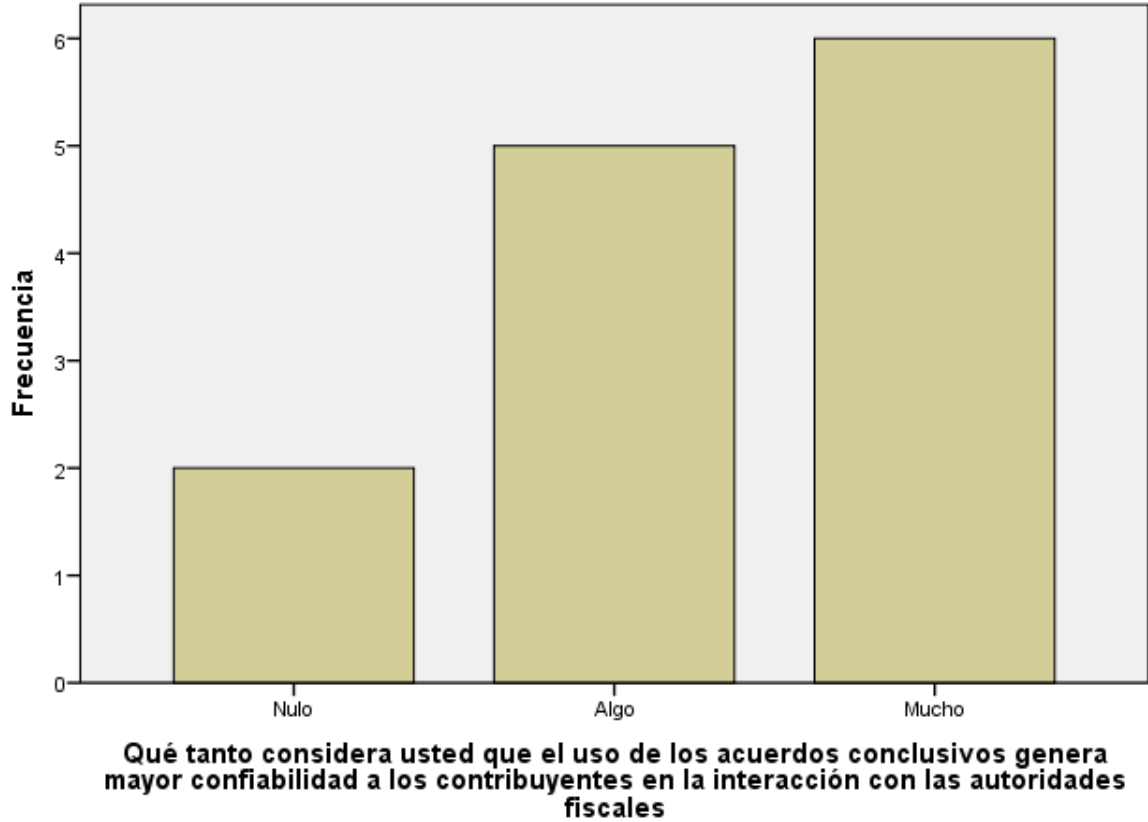
Tabla 43. Medición porcentual Ítem 13. Seg. Jur. III.

Ítem	Indicador	Muy Poca	Poca	Nulo	Algo	Mucho
13	Seg. Jur. III.	S/A	S/A	15%	37%	48%

Fuente. Creación Propia.

Gráfico 26. Medición Ítem 13. Seg. Jur. III.

**Qué tanto considera usted que el uso de los acuerdos conclusivos genera mayor confiabilidad a los contribuyentes en la interacción con las autoridades fiscales**



Fuente. Creación Propia. Programa SPSS.

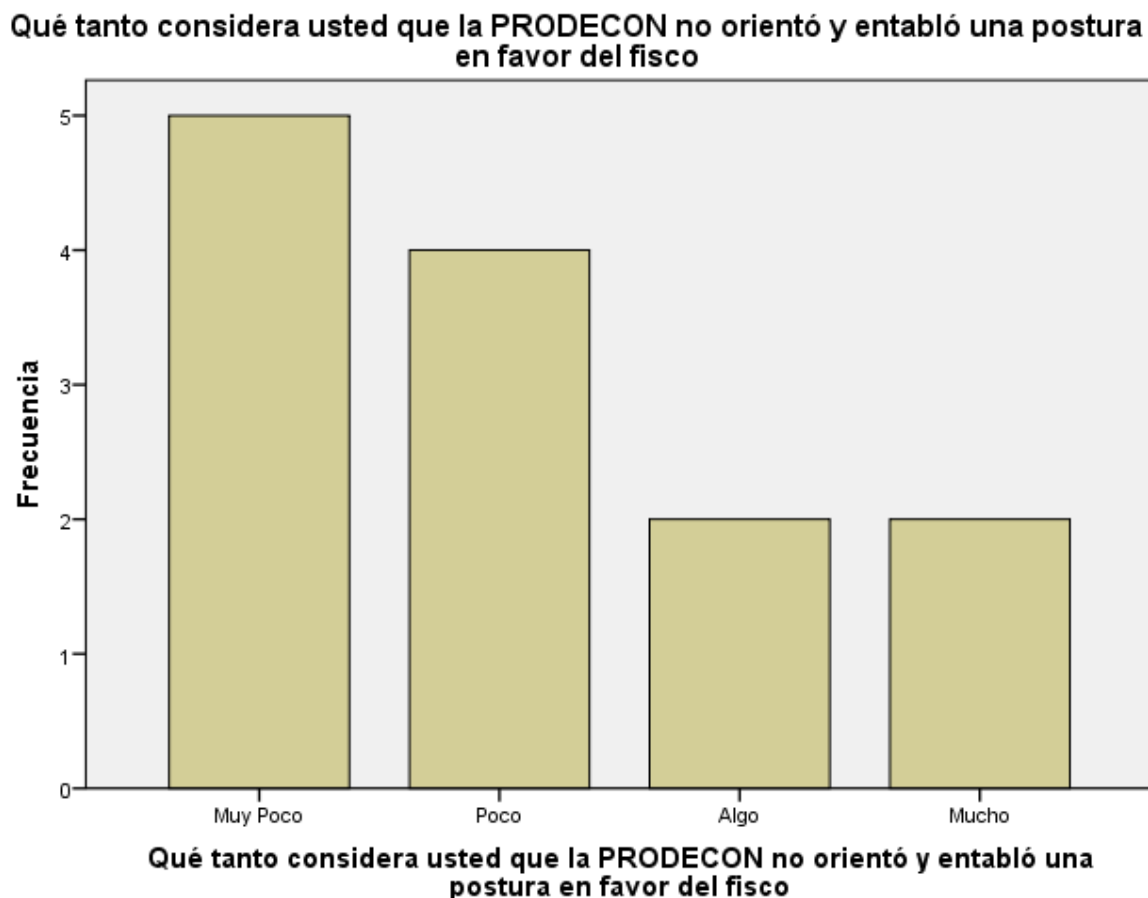
La implementación del ítem 23, tuvo una consideración positiva en favor de la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente, dando como resultado que el contribuyente tiene una empatía positiva por dicha institución, dado a que esta, siempre procuró en todo momento velar por sus derechos tributarios, dando como resultado que 43% manifestó Mucho, un 35% Muy Poco, un 6% Algo y un 6% Mucho.

Tabla 44. Medición porcentual Ítem 23. Seg. Jur. IV.

Ítem	Indicador	Muy Poco	Poco	Nulo	Algo	Mucho
24	Seg. Jur. III.	43%	35%	S/A	6%	6%

Fuente. Creación Propia.

Gráfico 27. Medición Ítem 23. Seg. Jur. IV.



Fuente. Creación Propia. Programa SPSS.

Al estudiar el ítem 24, los contribuyentes manifestaron en todo momento sentirse protegidos sus derechos e información fiscal, financiera y contable con respecto a la relación directa de la PRODECON y su asunto personal. Los contribuyentes ratifican con un 55% Mucho que la orientación de la PRODECON fue oportuna y puntual en todo lo concerniente al acuerdo conclusivo, seguido de un 35% Algo y un 10% Nulo.

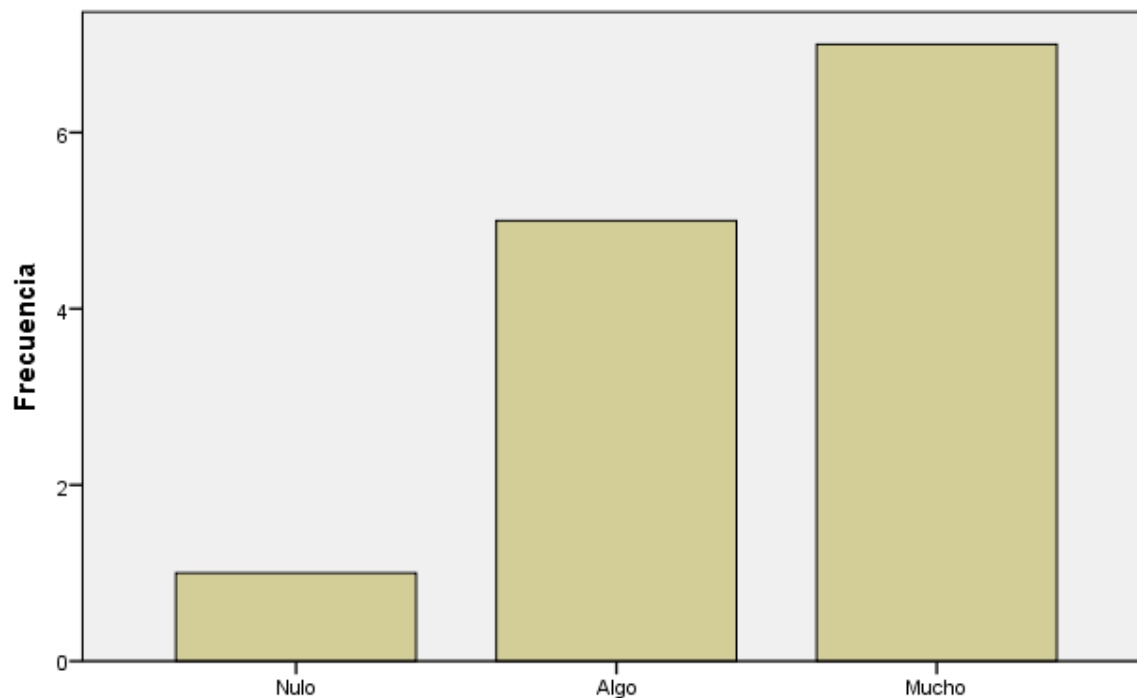
Tabla 45. Medición porcentual Ítem 24. Seg. Jur. V.

Ítem	Indicador	Muy Poco	Poco	Nulo	Algo	Mucho
24	Seg. Jur. V.	S/A	S/A	10%	35%	55%

Fuente. Creación Propia.

Gráfico 28. Medición Ítem 24. Seg. Jur. V.

**Qué tanto considera usted que al solicitar el acuerdo conclusivo la PRODECON recibió y orientó en todo momento al contribuyente salvaguardando sus derechos**

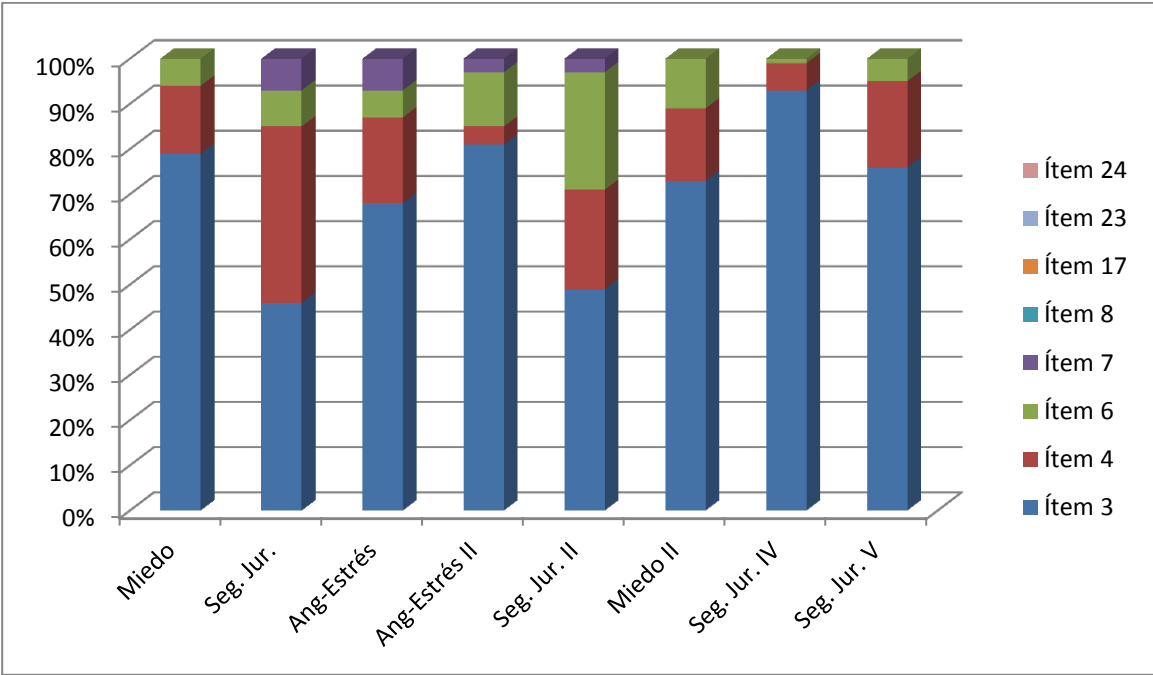


**Qué tanto considera usted que al solicitar el acuerdo conclusivo la PRODECON recibió y orientó en todo momento al contribuyente salvaguardando sus derechos**

Fuente. Creación Propia. Programa SPSS.



Gráfico 29. Medición de la percepción del miedo como ente fisiológico negativo indicador regulatorio del estrés y la angustia que percibe el contribuyente en la relación del conflicto hacendario en México.



Fuente: Creación propia.

**10.3.5.4. La empatía dentro del conflicto hacendario permite una relación basada en la confianza. Dando como resultado, un cambio disruptivo en la percepción negativa del contribuyente hacia la autoridad hacendaria en México.**

El estudio efectuado para los ítems 5, 19 y 22 muestran nuestro indicador de empatía que debe de generar toda relación, en la atención ciudadana entre la autoridad hacendaria y el contribuyente generará una relación basada en la confianza, se midieron estas en base a un estudio cruzado de ítems.

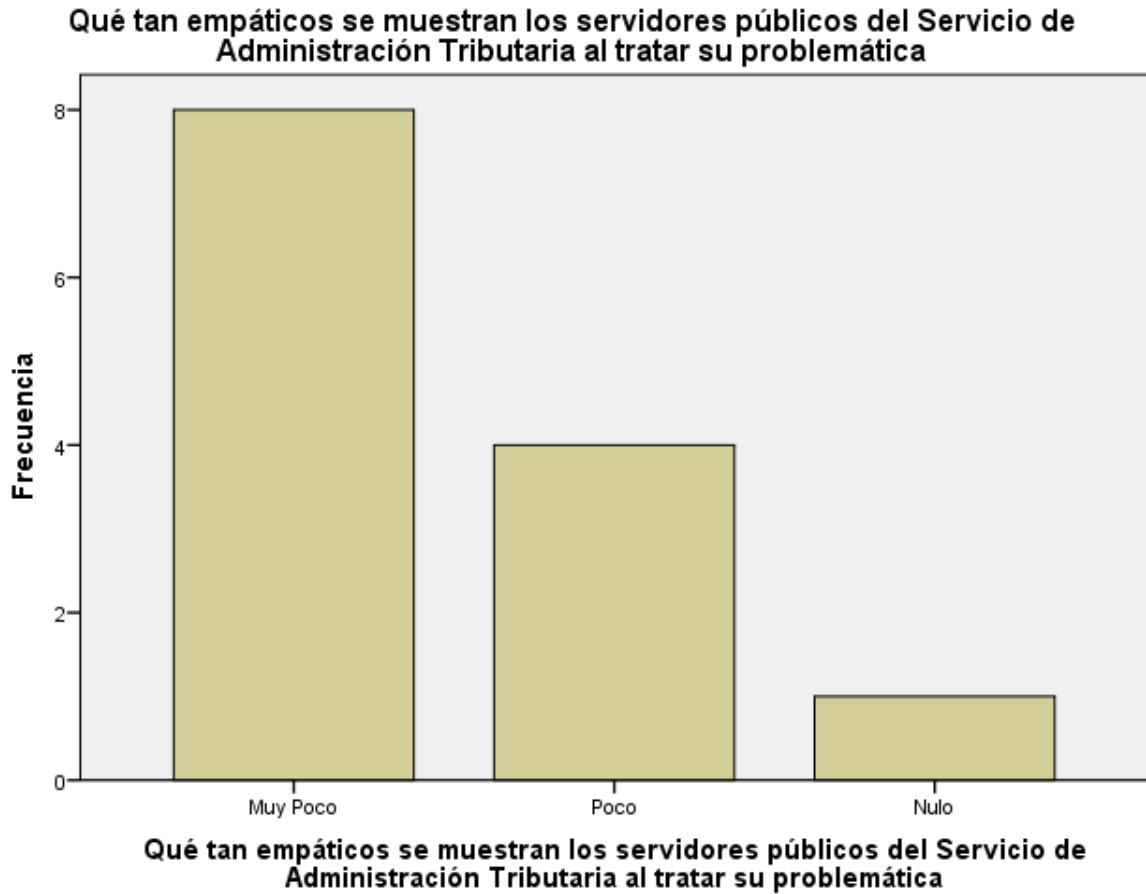
El análisis del ítem 5, muestra el grado de observar e implementar una nueva visión de trato administrativo por parte de la autoridad hacendaria hacia el contribuyente, esto se puede medir gracias a la empatía que el servidor público genera en el intercambio de información y asesoría fiscal personal, el resultado obtenido es el siguiente: 71% manifestó Muy Poco, el 26% manifestó Poco y el 3% Nulo .

Tabla 46. Medición porcentual Ítem 5. Empatía.

Ítem	Indicador	Muy Poco	Poco	Nulo	Algo	Mucho
5	Empatía	71%	26%	3%	S/A	S/A

Fuente. Creación Propia.

Gráfico 30. Medición Ítem 5 Empatía.



Fuente. Creación Propia. Programa SPSS.

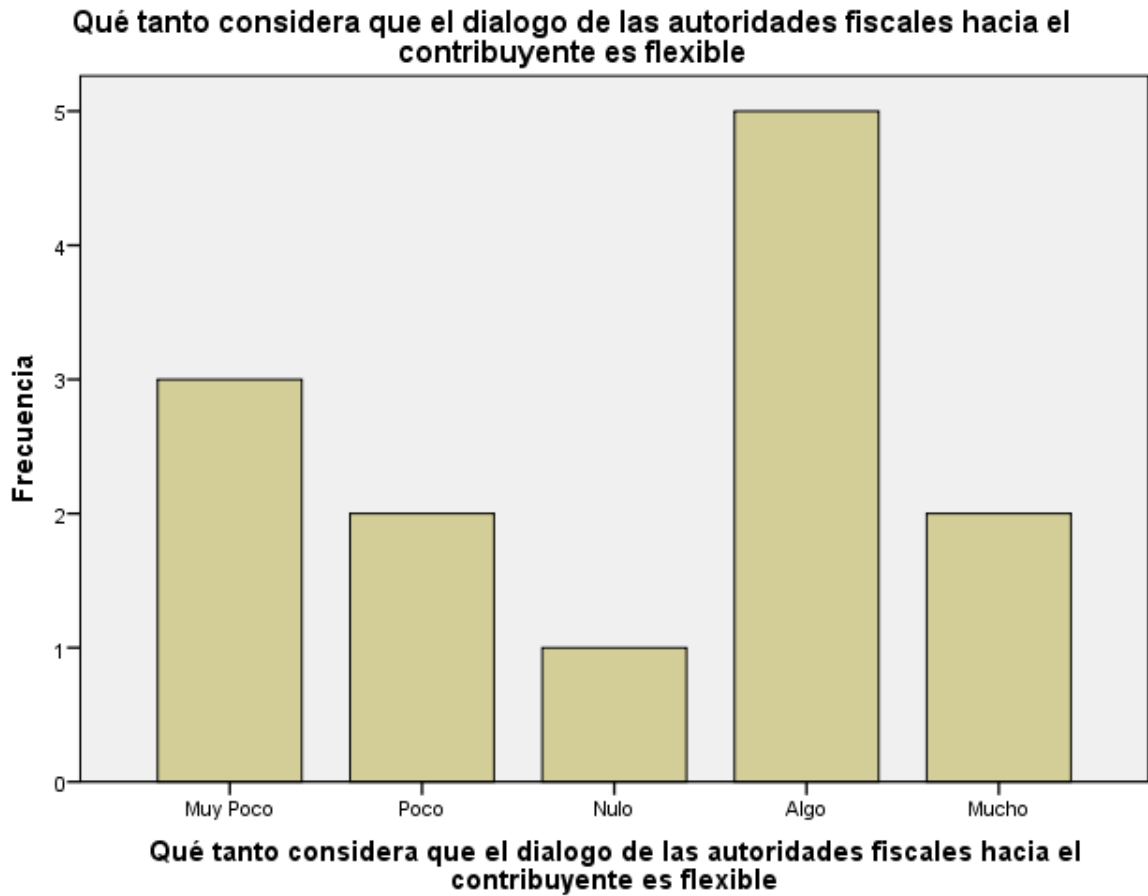
El estudio del ítem 19, los contribuyentes manifestaron que la flexibilidad en el dialogo por parte de la autoridad hacendaria dentro del desahogo del acuerdo conclusivo en las mesas de trabajo fue abierta, empático y flexible, por lo cual arrojó los siguientes datos: 52% Algo, 11% Mucho, 11% Poco y 22% Muy Poco.

Tabla 47. Medición porcentual Ítem 19. Empatía II.

Ítem	Indicador	Muy Poco	Poco	Nulo	Algo	Mucho
18	Empatía II	22%	11%	4%	52%	11%

Fuente. Creación Propia.

Gráfico 31. Medición Ítem 19. Empatía II.



Fuente. Creación Propia. Programa SPSS.

Al estudiar el ítem 22, los contribuyentes manifestaron que la relación con la autoridad hacendaria una vez utilizando la justicia alternativa contrajo nuevos dividendos, positivos la mayoría de ellos, entre estos está el dialogo y la empatía por parte de la autoridad hacendaria, dando como resultado el siguiente: 24% Algo, 7% Mucho, 31% Poco, 20% Muy Poco y 18% Nulo.

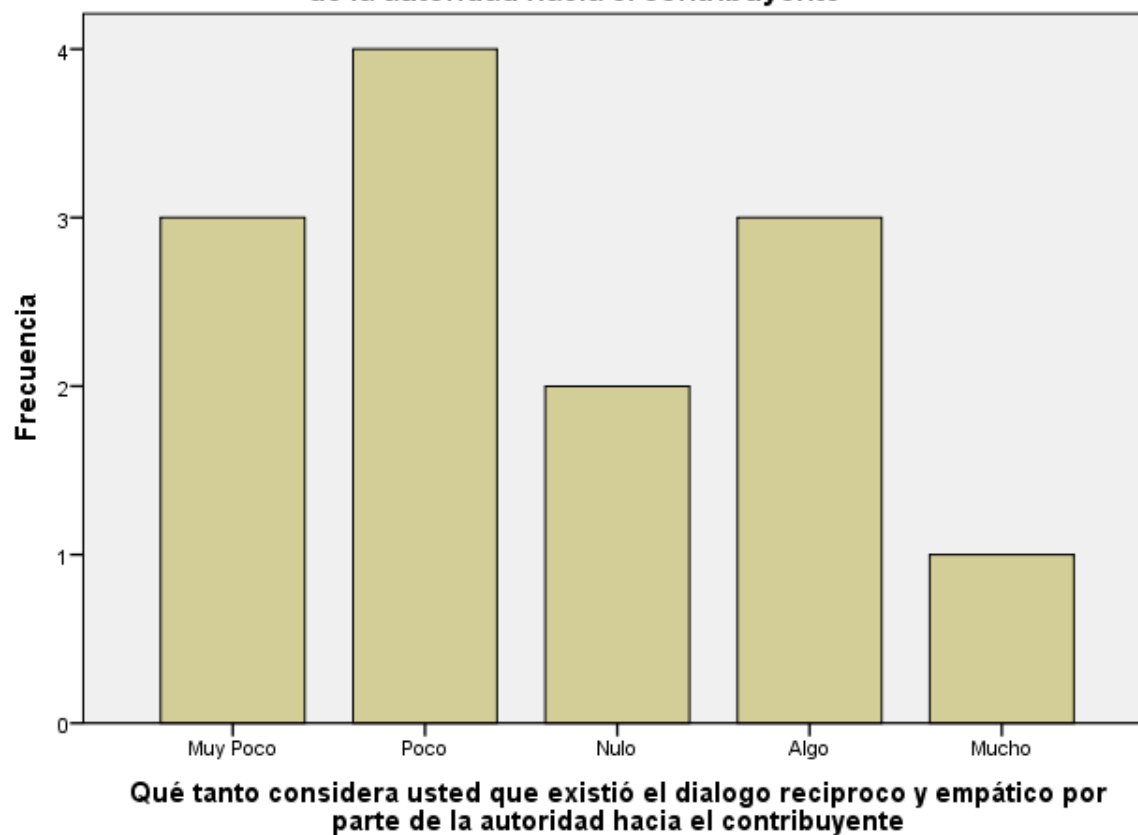
Tabla 48. Medición porcentual Ítem 22. Empatía III.

Ítem	Indicador	Muy Poco	Poco	Nulo	Algo	Mucho
22	Empatía III.	20%	31%	18%	24%	7%

Fuente. Creación Propia.

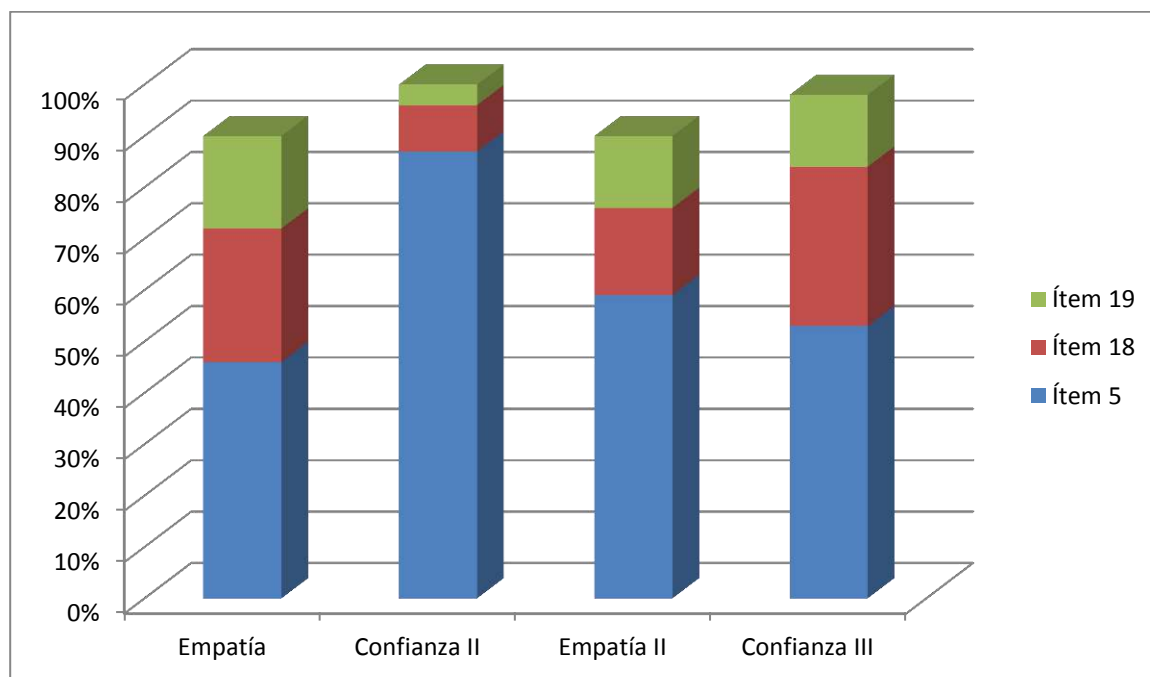
Gráfico 32. Medición Ítem 22. Empatía III.

**Qué tanto considera usted que existió el dialogo reciproco y empático por parte de la autoridad hacia el contribuyente**



Fuente. Creación Propia. Programa SPSS.

Gráfico 33. Medición de la empatía dentro del conflicto hacendario generando una relación basada en la confianza hacia las autoridades hacendarias.



Fuente: Creación propia.

#### 10.3.5.5. La cultura cívica-contributiva permea un estado armónico en la relación contribuyente-autoridad hacendaria, la interacción directa basado en la comunicación asertiva genera una optimización en el procedimiento del acuerdo conclusivo en México.

Con relación al estudio efectuado para los ítems 14, 15, 16, 21, 27, 28 y 30 la comunicación asertiva permite la interacción positiva generando consenso en ausencia de posibles sub-conflictos. Con respecto a un resultado positivo que trae consigo la comunicación asertiva proviene de entablar y concretar la figura de la cultura cívica-contributiva en México, con el fin de establecer una nueva forma de visualizar la obligación de la contribución, como un eslabón importante para las funciones que el Estado requiera, a fin de conseguir los objetivos que la administración pública requiere.

Con respecto al ítem 14, los contribuyentes manifestaron que en ningún momento hubo coacción y la toma de decisión fue libre y espontánea y no por obligación en la sustanciación del acuerdo conclusivo. El resultado obtenido fue el siguiente: 12% Nulo, el resultado siguiente puede ser sesgado toda vez que la relación de la afirmación pudo haber contenido para algunos contribuyentes ambigüedad o duda a la hora de contestar, dando el resultado de 82% Muy Poco.

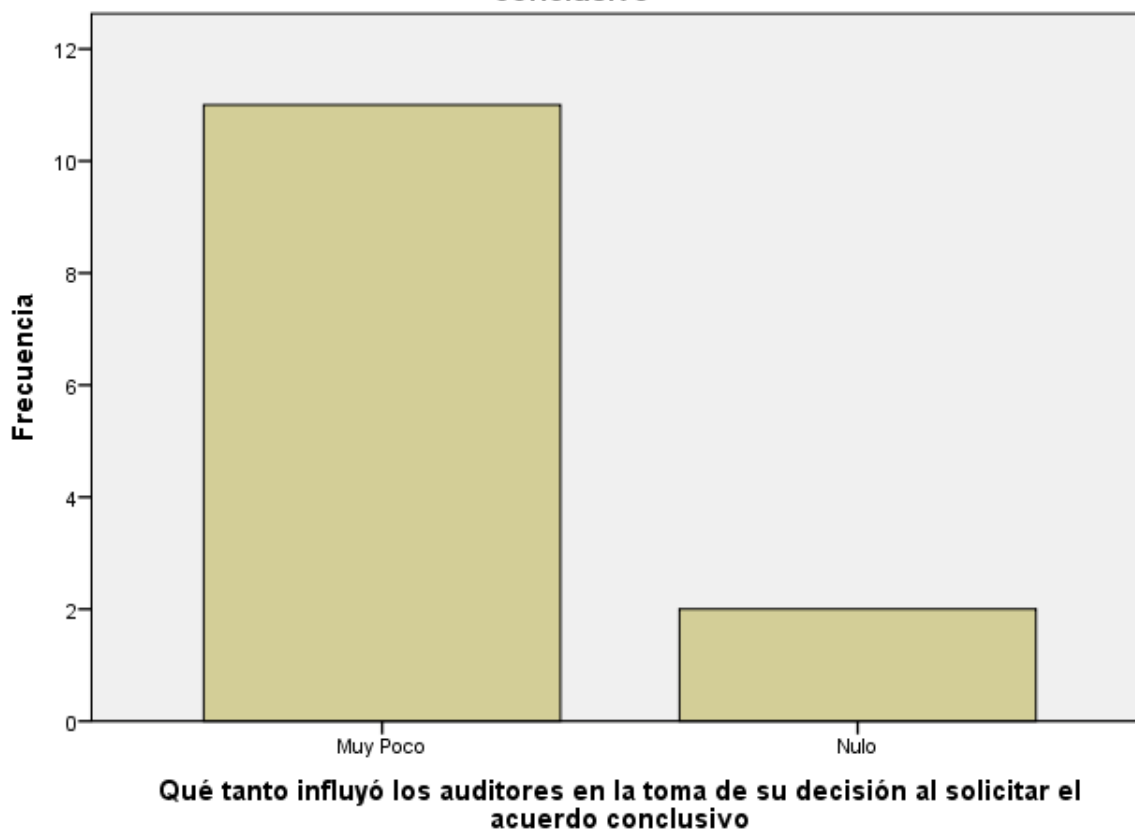
Tabla 49. Medición porcentual Ítem 14. Comaser.

Ítem	Indicador	Muy Poco	Poco	Nulo	Algo	Mucho
22	Com. Ase.	82%	S/A	12%	S/A	S/A

Fuente. Creación Propia.

Gráfico 34. Medición Ítem 14. Com. Ase.

**Qué tanto influyó los auditores en la toma de su decisión al solicitar el acuerdo conclusivo**



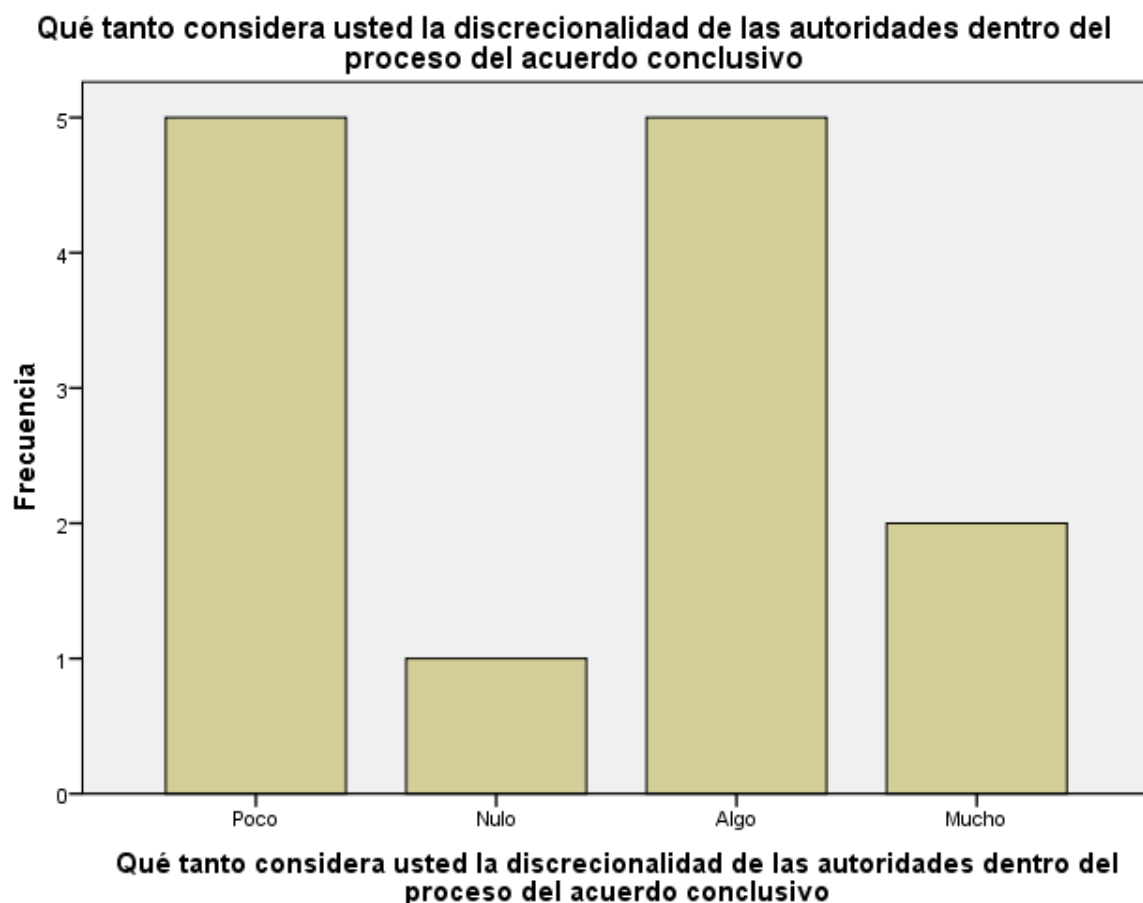
Fuente. Creación Propia. Programa SPSS.

En el estudio efectuado del ítem 15, el contribuyente manifestó que los actos discrecionales de las autoridades presentes en la sustanciación del acuerdo conclusivo se cumplieron a cabalidad y formalidad, respetando en todo momento el secreto financiero y fiscal, dando como resultado lo siguiente: 40% Algo, 13% Mucho, 40% Poco, 7% Nulo.

Tabla 50. Medición porcentual Ítem 15. Com. Ase. II.

Ítem	Indicador	Muy Poco	Poco	Nulo	Algo	Mucho
15	Com. Ase. II.	S/A	40%	7%	40%	13%

Gráfico 35. Medición Ítem 15. Com. Ase. II.



Fuente. Creación Propia. Programa SPSS.

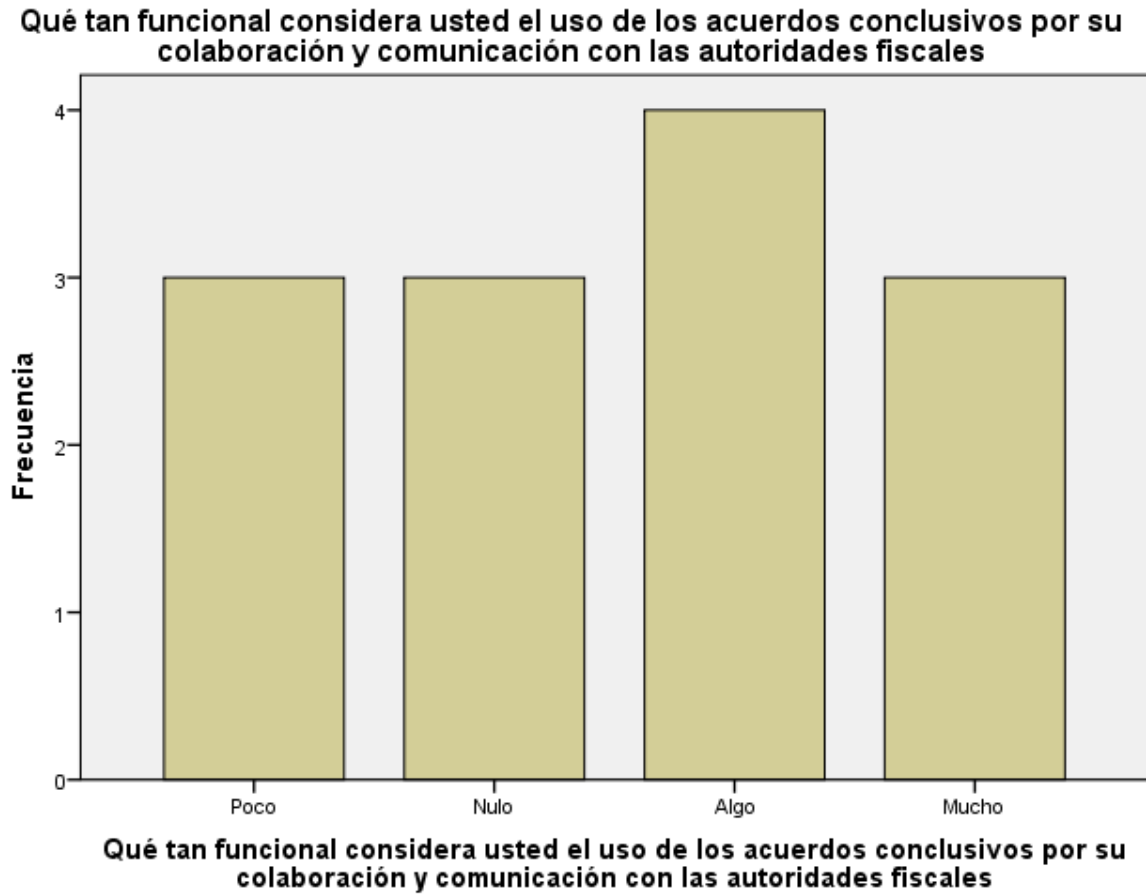
El análisis del ítem 16, los contribuyentes se acercan a la interacción que establece el acuerdo conclusivo ahora en la inclusión de la justicia alternativa, esta puede ser, imparcial, objetiva y empática, toda vez que la colaboración y la comunicación asertiva y positiva con la autoridad hacendaria es más clara, concisa, abierta y empática con relación a un juicio tradicional, para esto el resultado que arrojó fue el siguiente: 44% Mucho, 27% Algo, 17% Poco y 12% Muy Poco.

Tabla 51. Medición porcentual Ítem 16. Com. Ase. III.

Ítem	Indicador	Muy Poco	Poco	Nulo	Algo	Mucho
16	Com. Ase. III.	S/A	21%	21%	37%	21%

Fuente. Creación Propia.

Gráfico 36. Medición Ítem 16. Com. Ase. III.



Fuente. Creación Propia. Programa SPSS.

Analizando el ítem 21, el funcionamiento del acuerdo conclusivo atrae aparejado una sensación positiva fisiológica en el contribuyente, que se puede visualizar al firmar el acuerdo conclusivo, las consecuencias positivas del mismo es el resultado conciliativo, observando una nueva postura antagónicas que se tiene de la autoridad hacendaria, por su aspecto conciliativo el acuerdo conclusivo, trae como consecuencia una nueva visión de resolver los conflictos hacendarios, para esto el resultado obtenido es el siguiente: 44% Mucho, 56% Algo.

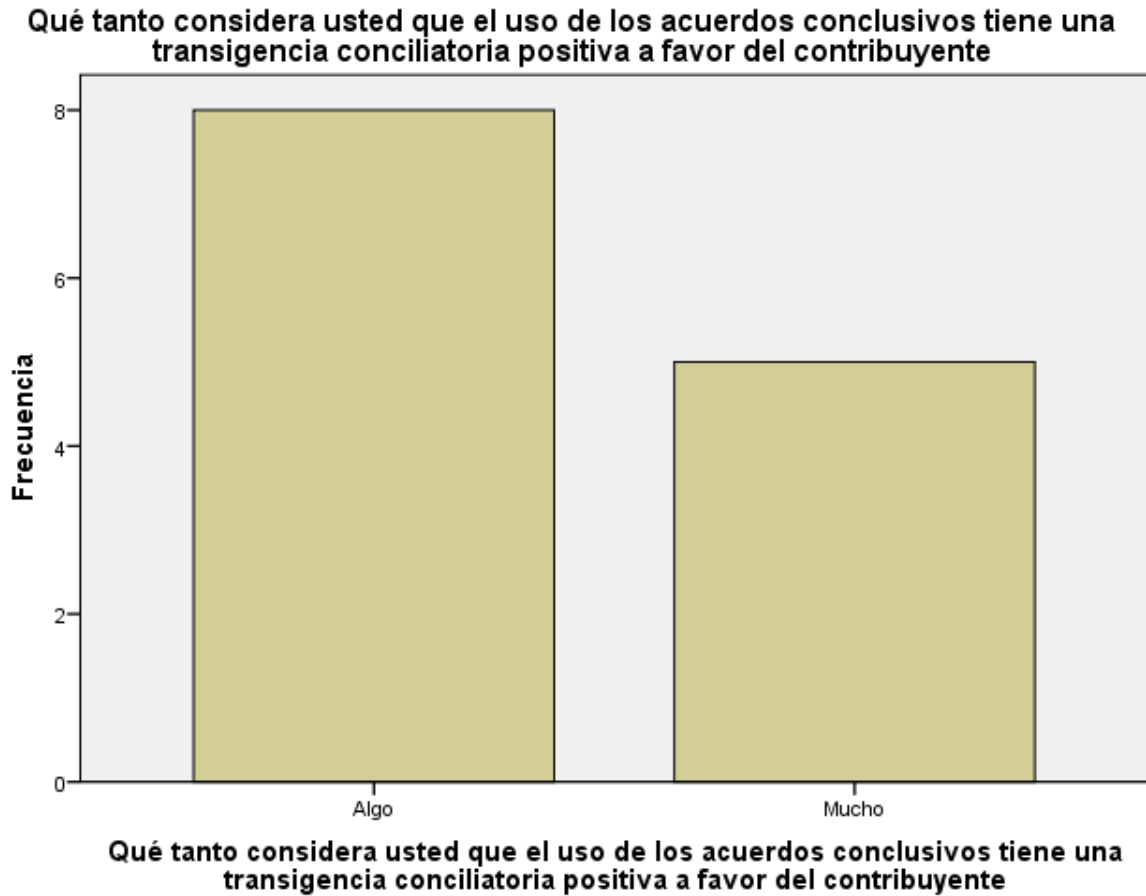
Tabla 52. Medición porcentual Ítem 21. Cul. Paz.

Ítem	Indicador	Muy Poco	Poco	Nulo	Algo	Mucho
21	Com. Ase. III.	S/A	S/A	S/A	56%	44%

Fuente. Creación Propia.



Gráfico 37. Medición Ítem 21. Cul. Paz.



Fuente. Creación Propia. Programa SPSS.

Con respecto al ítem 27, los contribuyentes manifestaron que la figura del acuerdo conclusivo establece una nueva forma de resolver los conflictos hacendarios de manera pronta, expedita, con celeridad procesal y generando un ambiente armónico con la autoridad hacendaria, objetivando la innovación que implica dicha figura en los métodos alternativos de solución de conflictos, el resultado es el siguiente: 56% Mucho, 44% Algo.

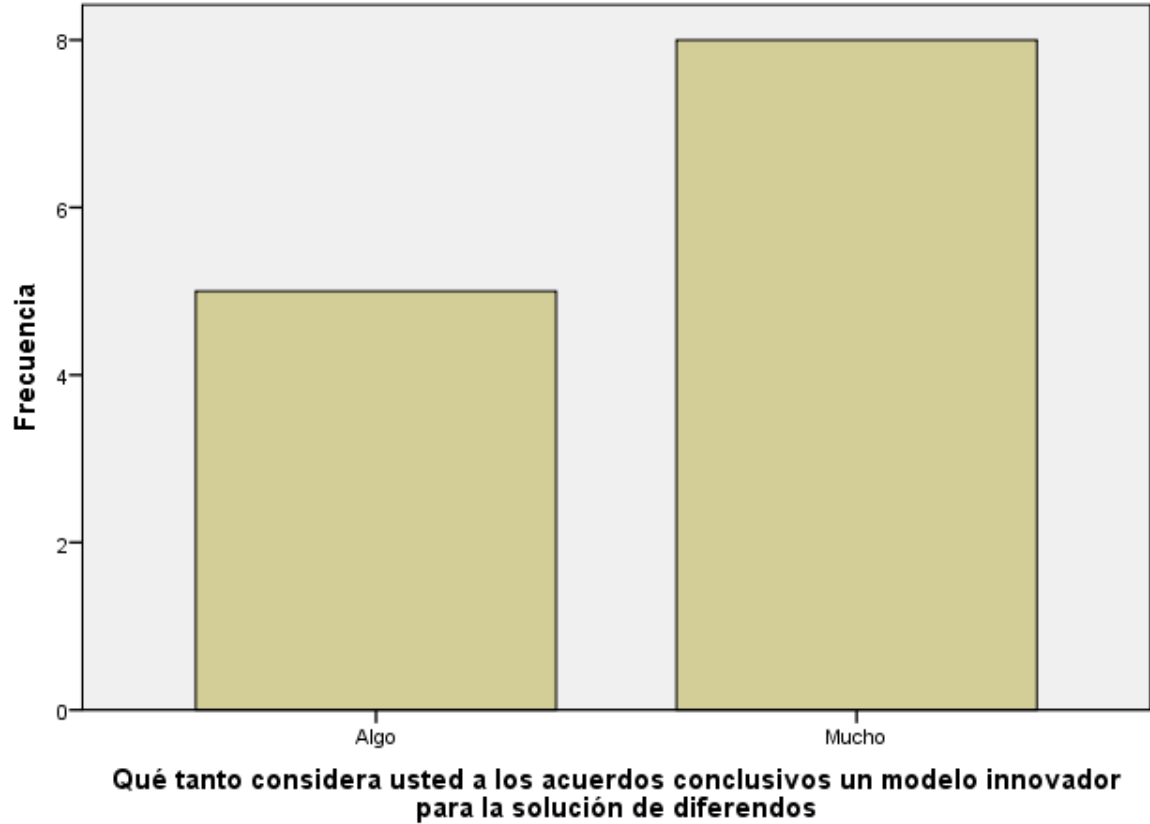
Tabla 53. Medición porcentual Ítem 27. Cul. Paz. II.

Ítem	Indicador	Muy Poco	Poco	Nulo	Algo	Mucho
27	Com. Ase. III.	S/A	S/A	S/A	44%	56%

Fuente. Creación Propia.

Gráfico 38. Medición Ítem 27. Cul. Paz. II.

**Qué tanto considera usted a los acuerdos conclusivos un modelo innovador para la solución de diferendos**



Fuente. Creación Propia. Programa SPSS.

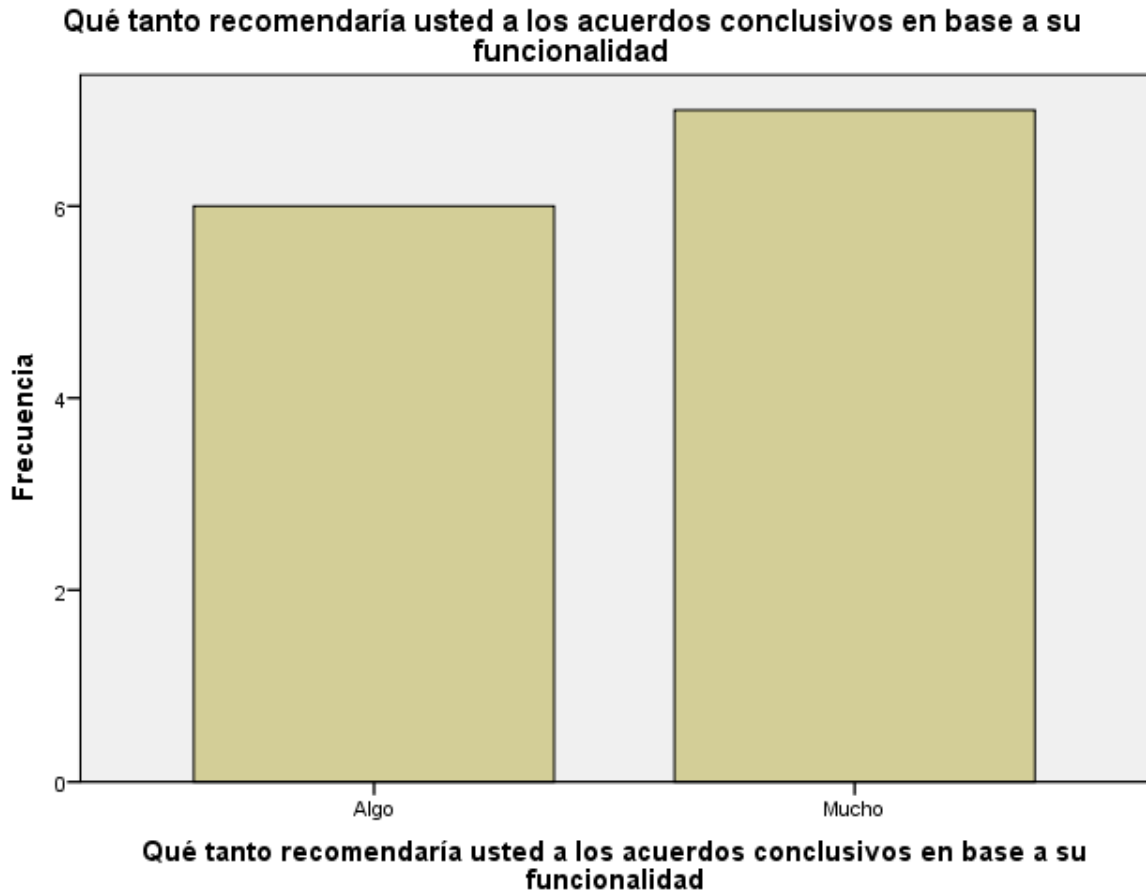
En el estudio del ítem 28, verificamos implementar al acuerdo conclusivo desde su funcionalidad con todas sus características propuestas en nuestra hipótesis de estudio, manifestando en todo momento, las garantías y derechos que genera esta figura alternativa de solución de conflictos hacendarios en México, dando como resultado el siguiente: 51% Mucho, 49% Algo.

Tabla 54. Medición porcentual Ítem 28. Cul. Paz. III.

Ítem	Indicador	Muy Poco	Poco	Nulo	Algo	Mucho
28	Cul. Paz. III.	S/A	S/A	S/A	49%	51%

Fuente. Creación Propia.

Gráfico 39. Medición Ítem 28. Cul. Paz. III.



Fuente. Creación Propia. Programa SPSS.

El análisis del ítem 30, muestra la inclusión de la justicia alternativa en México, si su implementación, genera un cambio disruptivo positivo en aras de cambiar la visualización y las posturas antagónicas que consuetudinariamente se observan en los litigios tradicionales, viendo el acuerdo conclusivo como generador de la modernización que requiere todo estado de derecho y más aún, en la materia hacendaria, dando como resultado el siguiente: 55% Mucho, 45% Algo.

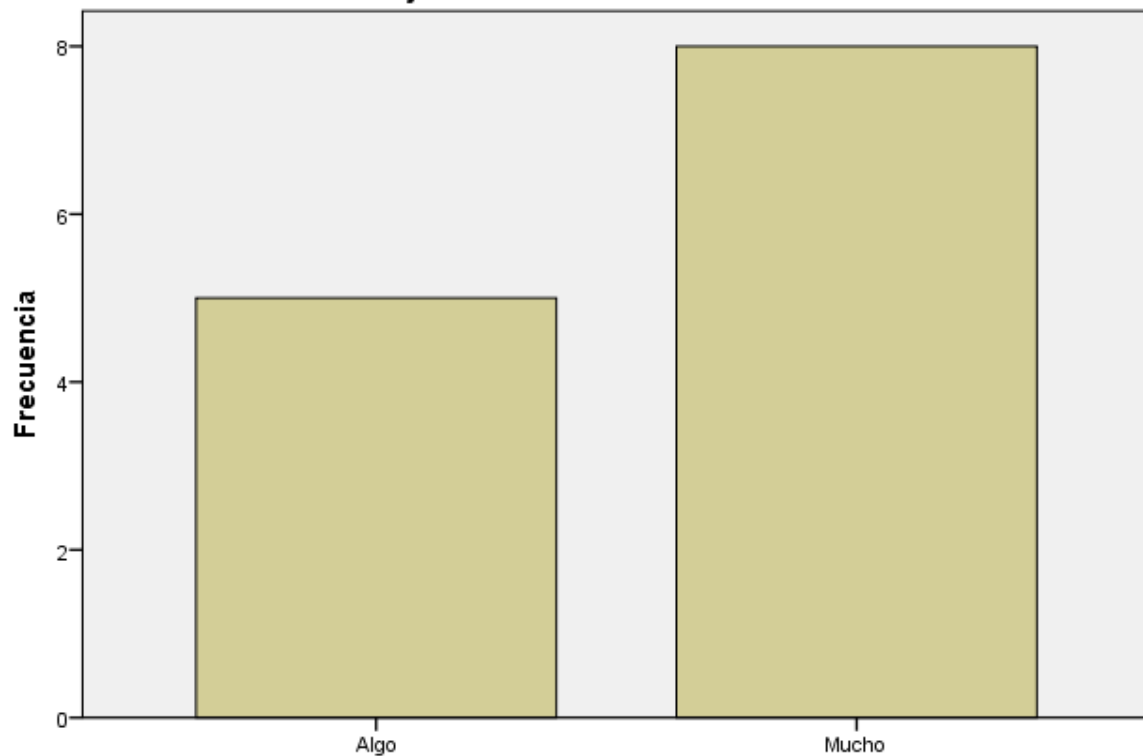
Tabla 55. Medición porcentual Ítem 30. Cul. Paz. IV.

Ítem	Indicador	Muy Poco	Poco	Nulo	Algo	Mucho
30	Cul. Paz. III.	S/A	S/A	S/A	45%	55%

Fuente. Creación Propia.

Gráfico 40. Medición Ítem 30. Cul. Paz. IV.

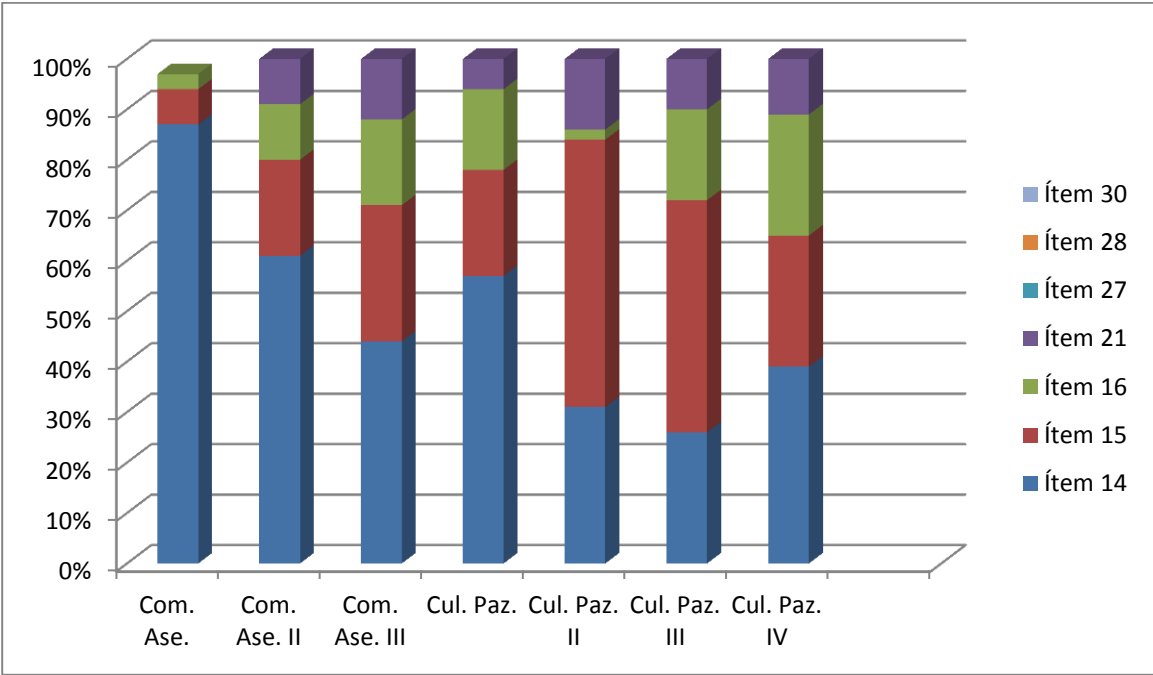
**Qué tanto considera usted que los acuerdos conclusivos modernizan el sistema judicial fiscal mexicano**



**Qué tanto considera usted que los acuerdos conclusivos modernizan el sistema judicial fiscal mexicano**

Fuente. Creación Propia. Programa SPSS.

Gráfico 41. Medición de la cultura cívica-contributiva y la interacción directa basada en la comunicación asertiva genera una optimización en el procedimiento del acuerdo conclusivo en México.



Fuente: Creación propia.

**10.3.5.6. La implementación de la política publica en materia hacendaria con respecto a la justicia alternativa, genera una nueva forma de obtener la optimización de los recursos basado en la efectiva recuperación de un crédito fiscal rezagado, incobrable e incosteable por parte de la autoridad hacendaria, generando dividendos positivos la recaudación efectiva obtenida por los acuerdos conclusivos en México.**

El análisis de los ítems 25, 26, 29, 31 y 32 política pública y sus efectos con relación a la valoración económica recaudativa. Para esto se midió al acuerdo conclusivo como política pública encaminada a visualizar y obtener los resultados objetivos y positivos que contrae la justicia alternativa en base a los efectos directos y cuantificables efectivos, es decir, la cantidad monetaria efectiva percibida obtenida por la autoridad hacendaria en la firma de los acuerdos conclusivos.

Al desglosar la relación del ítem 25, el contribuyente interpreta el resultado obtenido en la sustanciación del acuerdo conclusivo, esto es, al firmar y concretar el mismo, cuáles fueron sus efectos, entre muchos de ellos es la satisfacción económica, emocional, social, jurídica, colectiva, etc., para esto el resultado es el siguiente: 61% Mucho, 33% Algo Y 6% Nulo.

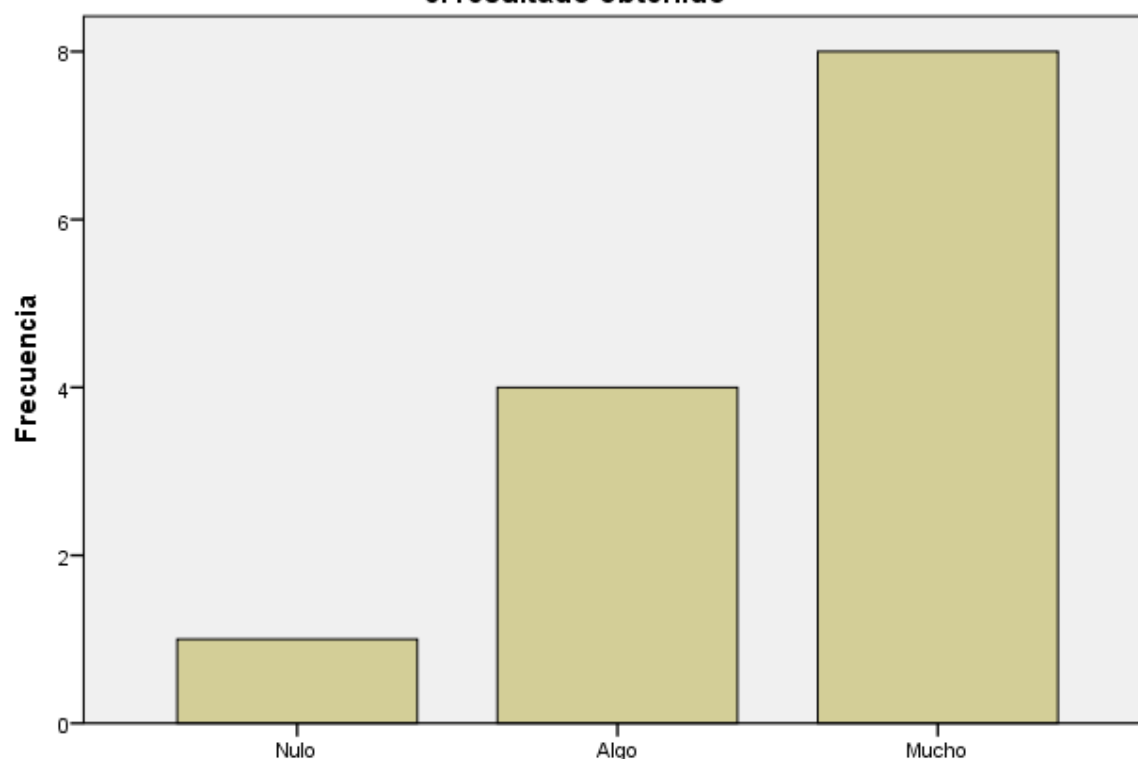
Tabla 56. Medición porcentual Ítem 41. Val. E. R.

Ítem	Indicador	Muy Poco	Poco	Nulo	Algo	Mucho
41	Val. E. R.	S/A	S/A	6%	33%	61%

Fuente. Creación Propia.

Gráfico 42. Medición Ítem 25. Val. E. R.

**Qué tanto considera usted que al finalizar el acuerdo conclusivo es satisfactorio el resultado obtenido**



**Qué tanto considera usted que al finalizar el acuerdo conclusivo es satisfactorio el resultado obtenido**

Fuente. Creación Propia. Programa SPSS.

El análisis del ítem 26, muestra la interpretación del ítem 26 a contrario sensu, la observación del contribuyente, en la satisfacción obtenida por la autoridad hacendaria en la firma del acuerdo conclusivo, toda vez que es inherente la medición por parte de la visión que este pueda tener con respecto a la satisfacción obtenida por la autoridad hacendaria, su resultado es el siguiente: 52% Mucho, 37% Algo y 11% Poco.

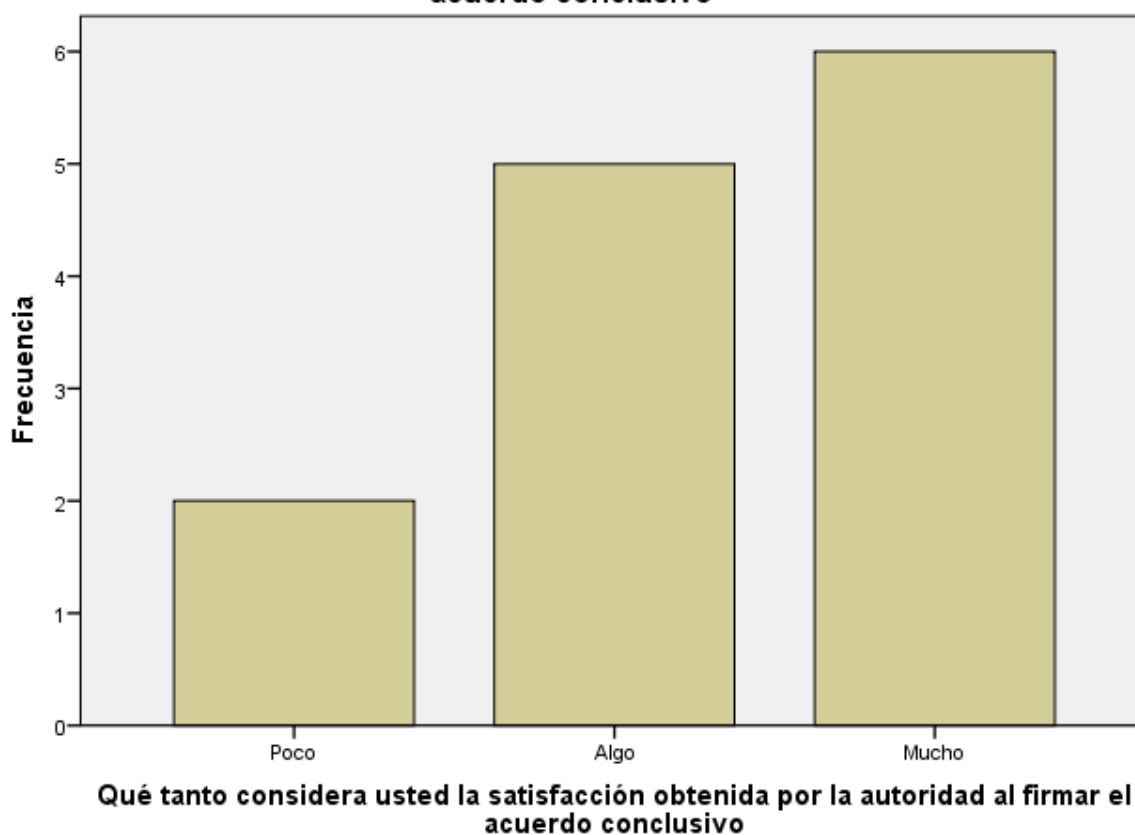
Tabla 57. Medición porcentual Ítem 26. Val. E. R. II.

Ítem	Indicador	Muy Poco	Poco	Nulo	Algo	Mucho
26	Val. E. R. II.	S/A	11%	S/A	37%	52%

Fuente. Creación Propia.

Gráfico 43. Medición Ítem 26. Val. E. R. II.

**Qué tanto considera usted la satisfacción obtenida por la autoridad al firmar el acuerdo conclusivo**



Fuente. Creación Propia. Programa SPSS.

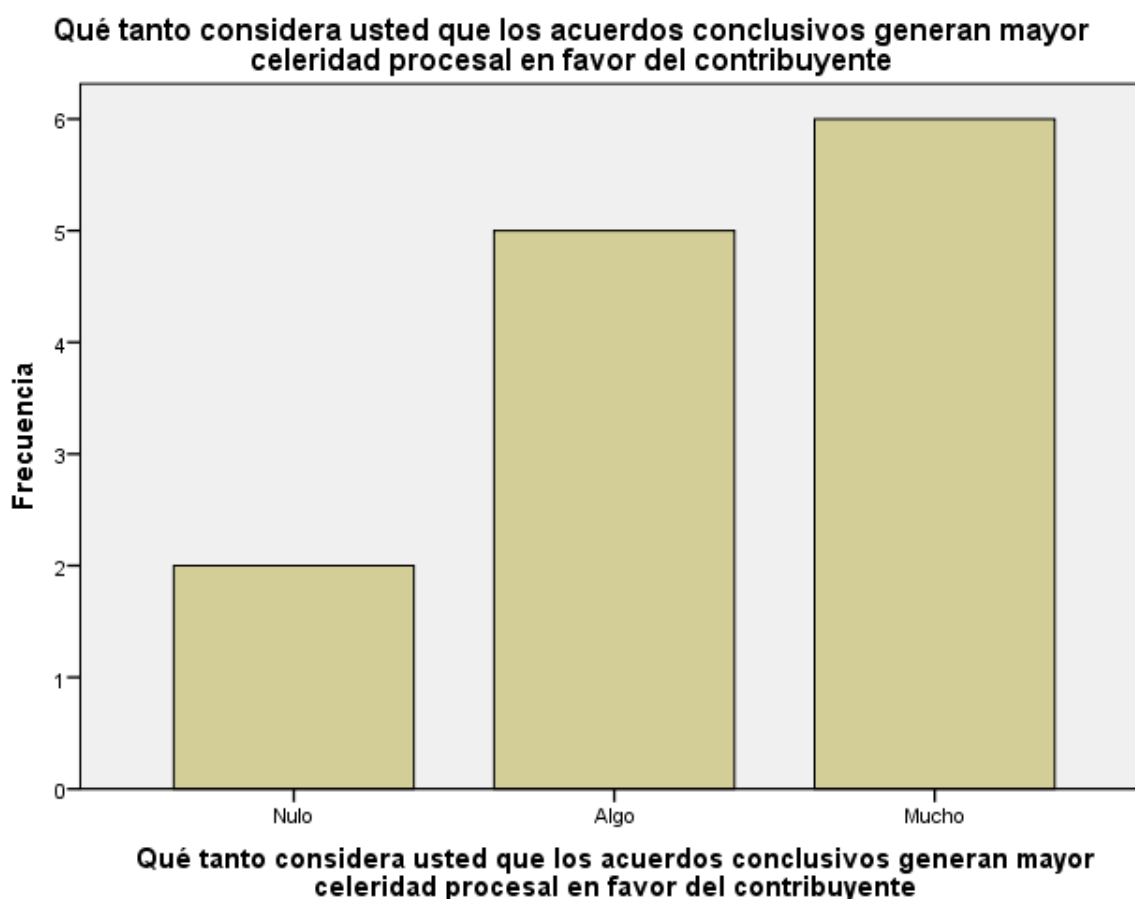
Con respecto al ítem 29, debe visualizarse desde la percepción de la economía procesal, para esto el contribuyente contestó desde la perspectiva en cuanto duro la implementación del acuerdo conclusivo desde su iniciación hasta su conclusión y firma del mismo, para esto el resultado positivo, conlleva entre muchas cosas, la celeridad procesal, que trae aparejado ahorro económico, desgaste físico y emocional, entre otras cosas. Para esto su resultado es el siguiente: 51% Mucho, 42% Algo y 7% Nulo.

Tabla 58. Medición porcentual Ítem 29. Val. E. R. III.

Ítem	Indicador	Muy Poca	Poca	Nulo	Algo	Mucho
29	Val. E. R. III.	S/A	S/A	7%	42%	51%

Fuente. Creación Propia.

Gráfico 44. Medición Ítem 29. Val. E.R. III.



Fuente. Creación Propia. Programa SPSS.



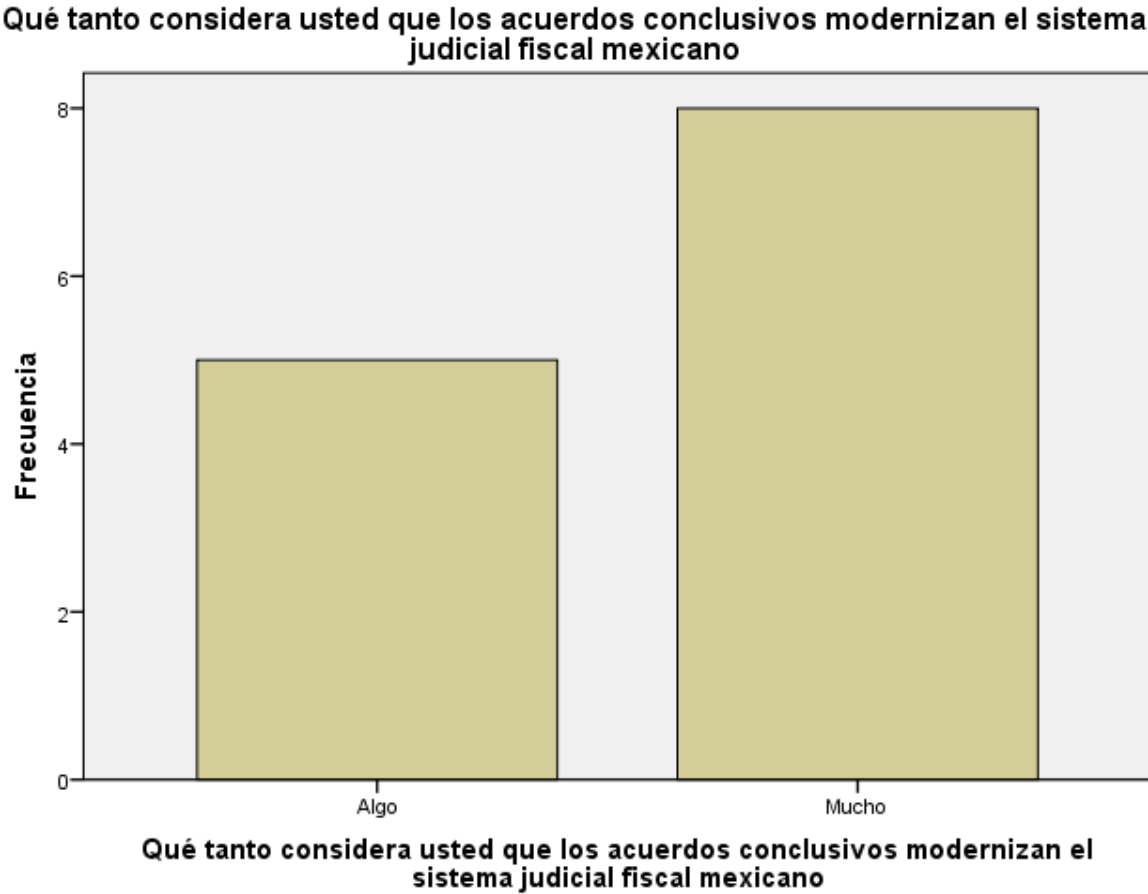
En relación al ítem 31, se postuló el presente para ver la importancia que el contribuyente le toma a las reformas fiscales que se establecen día con día en la actualidad en nuestro país, esto nos lleva a evaluar, el interés optimo que el mismo le dedica para resolver sus obligaciones fiscales y por ende en consecuencia negativa, el nacimiento del conflicto hacendario, para esto se obtuvo el siguiente resultado: 54% Mucho, Y 46% Algo.

Tabla 59. Medición porcentual Ítem 31. Cul. Paz. IV.

Ítem	Indicador	Muy Poca	Poca	Nulo	Algo	Mucho
31	Pol. Pub.	S/A	S/A	S/A	46%	54%

Fuente. Creación Propia.

Gráfico 45. Medición Ítem 31. Pol. Pub.



Fuente. Creación Propia. Programa SPSS.

Dentro del resultado obtenido para el ítem 32, se pretendió medir el grado de interés que muestra el contribuyente sobre los temas en materia hacendaria, con el objetivo de

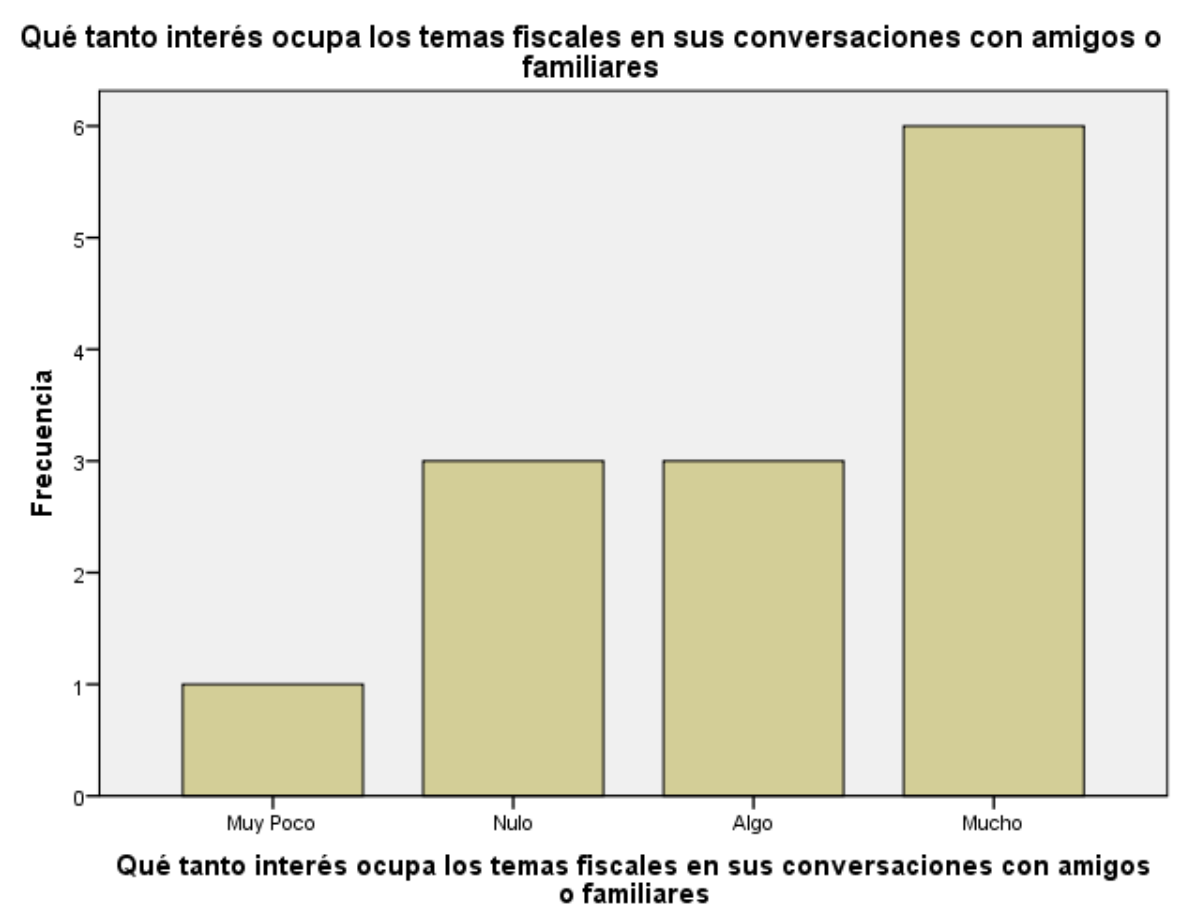
incentivar que los conflictos hacendarios desde la cultura de la prevención, generen mayor satisfacción y resultado positivo en la vía económica, administrativa y laboral. El contar con el interés del mismo, establece una relación de una cultura preventiva y no correctiva como es el caso de la mayoría de los conflictos hacendarios en México. Para esto se obtuvo el siguiente resultado: 51% Mucho, el 22% Algo, el 22% Poco y el 5% Muy Poco.

Tabla 60. Medición porcentual Ítem 32. Pol. Pub. II.

Ítem	Indicador	Muy Poca	Poca	Nulo	Algo	Mucho
32	Pol. Pub. II.	5%	S/A	22%	22%	51%

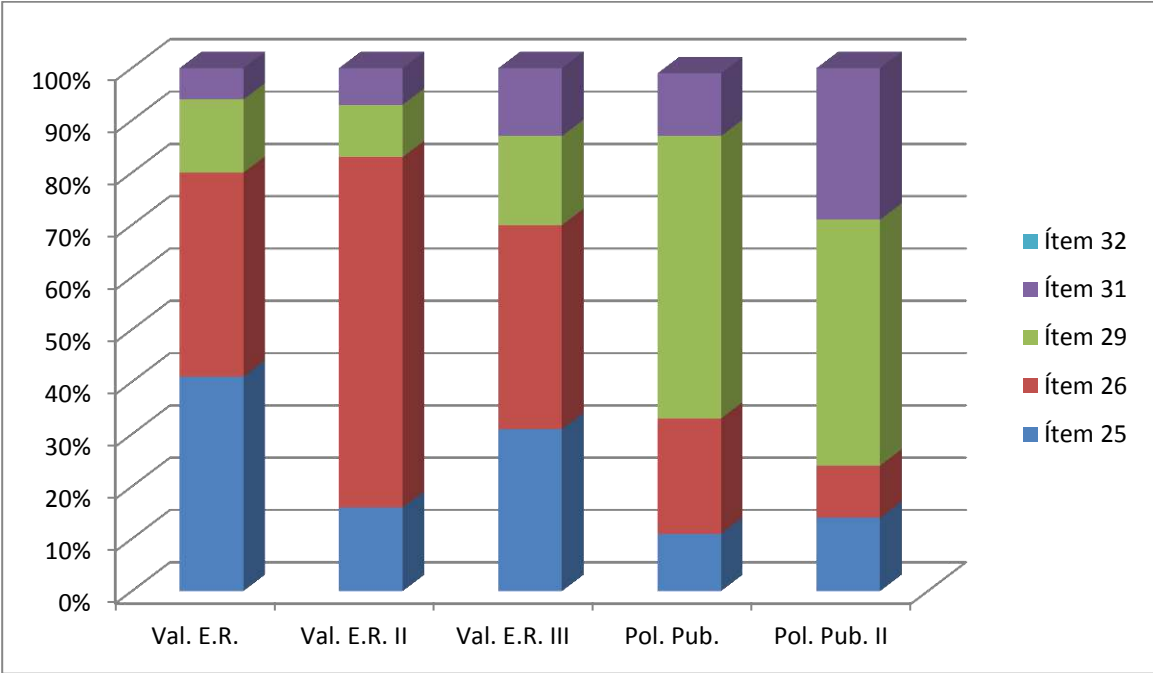
Fuente. Creación Propia.

Gráfico 46. Medición Ítem 32. Pol. Pub. II.



Fuente. Creación Propia. Programa SPSS.

Gráfico 47. Medición de la implementación de la política pública en materia hacendaria con respecto a la justicia alternativa.



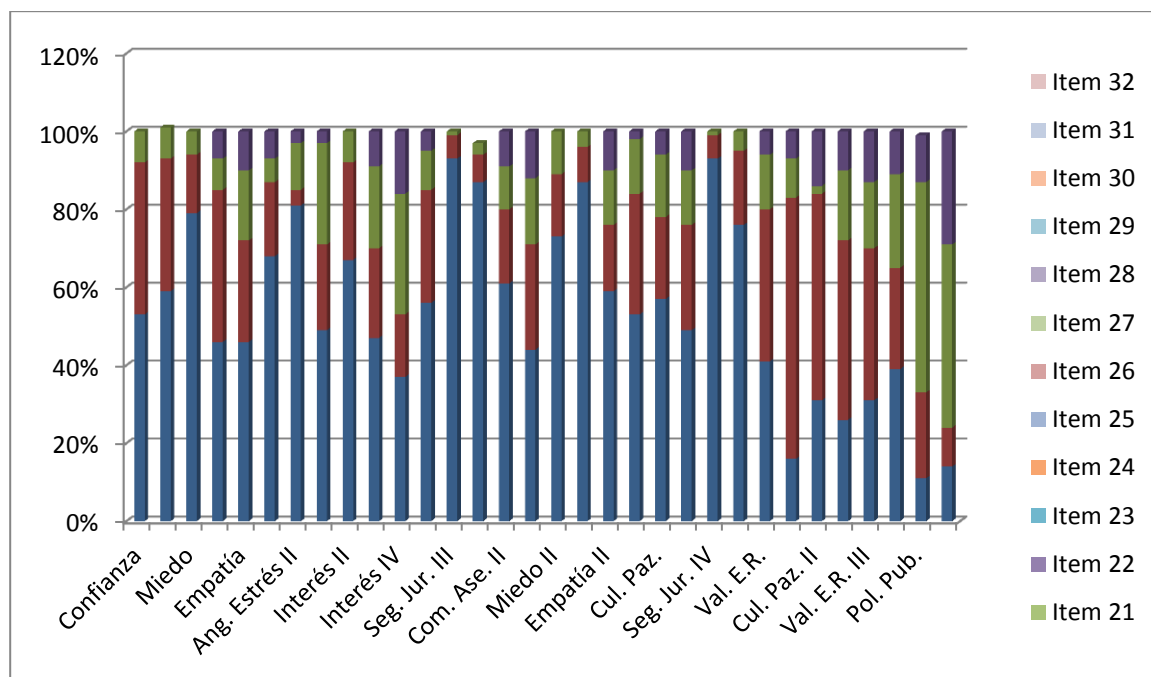
Fuente: Creación propia.

Tabla 61. Recaudación y valoración económica recaudativa según los acuerdos conclusivos suscritos en los ejercicios fiscales 2014, 2015 y 2016 en la Delegación PRODECON Nuevo León.

Planteamiento	Año		
	2014	2015	2016
Cantidad monetaria recaudada por el SAT, respecto a la suscripción y ratificación de los acuerdos conclusivos.	\$45,936,950.84	\$13,460,946.62	\$7,514,822.00
Numero de acuerdos conclusivos suscritos y ratificados aplicados a la figura de la condonación del 100% por ser el primer acuerdo conclusivo suscrito por el contribuyente.	7	2	11

Fuente: Creación propia.

Gráfico 48. Estadística general de la encuesta aplicada.



Fuente. Creación Propia.

## **Capítulo XI. Discusión de resultados**

Al concluir nuestros capítulos IX y X respectivamente, y una vez analizado todos los datos arrojados desde los ámbitos cualitativos y cuantitativos representados en los esquemas ya puntualizados en dichos capítulos, procederemos a replicarlos y a discutir de su importancia científica que ellos representan en la realidad social científica.

### **11.1. Discusión sobre el ámbito Cualitativo**

Al efectuar la entrevista entablada y desarrollada a los servidores públicos y en la recopilación de los datos, observamos que la tendencia de nuestra variable voluntariedad en sus indicadores del Miedo-Confianza-Estrés está latente, observándose desde la perspectiva profesional de los servidores públicos, es de importancia establecer que en definitiva, este aspecto fisiológico influye en la toma de decisiones efectivas, por lo que, manifestamos que es menester trabajar en la implementación de la confianza que pueda percibir el contribuyente desde el exterior.

Esto se puede generalizar y establecer que el contribuyente para trabajar en la percepción de la confianza hacia la autoridad hacendaria según los expertos entrevistados, puede implementarse desde la perspectiva social dinámica económica, es decir, para el cumplimiento de las obligaciones fiscales, debe de establecerse una ética personalizada por parte del contribuyente mismo, actuando desde las bases del cumplimiento cabal en tiempo y forma de sus obligaciones fiscales.

Así pues, que la confianza en contra posición de la generación del miedo y el estrés que tiene un contribuyente al estar frente de un conflicto hacendario, los expertos, nos remiten a que el acuerdo conclusivo puede generar esta nueva percepción positiva que debe permear en el exterior por parte del contribuyente hacia la autoridad hacendaria. Ratificando desde el punto de vista esta postura manifestada por los expertos entrevistados, toda vez que, según la encuesta efectuada, nos manifiesta que los contribuyentes efectivamente, tienen un sentimiento negativo en la relación con la autoridad hacendaria.

Observado los resultados obtenidos de nuestra muestra en el ámbito cualitativo, con respecto a la flexibilidad estableciendo la empatía, la seguridad jurídica, el estrés, la angustia y la comunicación asertiva como elementos indispensables para llevar a cabo a buen puerto el desahogo del acuerdo conclusivo dentro de la justicia alternativa en México.

Estableciendo los parámetros anteriores los expertos manifestaron que la seguridad jurídica en la relación jurídico-hacendaria en su concepción debe estar plegada en un

estado de derecho, es decir, en ausencia de los aspectos fisiológicos que causa todo acto de molestia en los contribuyentes por parte de la autoridad hacendaria como lo es el estrés y la angustia, basado en la comunicación asertiva, se puede establecer un nuevo paradigma para resolver el conflicto hacendario.

Para la implementación de esta cuestión debe de visualizarse, establecerse e implementar, capacitación a los servidores públicos en base a la empatía social, con ello, la relación interpersonal entre las autoridades hacendarias y los contribuyentes logran una mejor relación y por consiguiente, el contribuyente generara un estado armonioso para poder entablar en cada momento na relación con la autoridad hacendaria y cumplir cabalmente con sus obligaciones fiscales.

Si bien es cierto que nos manifiestan los servidores públicos que los acuerdos conclusivos han venido a irrumpir en un ambiente jurídico sistematizado y ortodoxo como lo es la materia jurídica-hacendaria, la figura estudiada como método alternativo de solución de conflictos, requiere ser visualizada en base a una política pública encaminada a establecer parámetros de solucionar los conflictos en base a la buena voluntad y voluntariedad de las partes, sumando en todo momento, la importancia en la que reviste el contribuyente mismo.

Para esto los servidores públicos según la interpretación cualitativa se requiere trabajar arduamente en un cambio de paradigma dentro de la estructura de la ética, educación cívica y visualizado desde la perspectiva de la cultura de paz.

### **11.2. Discusión sobre el ámbito Cuantitativo**

Al establecer la regulación y la interpretación de datos según el ámbito cuantitativo establecemos prioritario establecer la siguiente relación:

Los actos de molestia se representan en el primer rubro, totalizando todas las administraciones de auditoría fiscal en el estado de Nuevo León. Así mismo, se indica el año, dando como resultado el porcentaje que representa la muestra. Siguiendo el rubro de los acuerdos conclusivos firmados y suscritos en la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente y lo que representa en base al porcentaje contra el porcentaje de los actos de molestia realizados por parte de la autoridad hacendaria en contra del contribuyente.

a. Para el ejercicio fiscal 2014 se obtuvieron 992 actos de molestia y 1090 efectivamente concluidas, lo cual indica un 109.87% de las visitas hechas en el año, dando como resultado 24 acuerdos conclusivos que dan un porcentaje del 2.419% y un 2.2 % efectivamente concluido.

b. Para el ejercicio fiscal 2015 se obtuvieron 819 actos de molestia y 1063 efectivamente concluidas, lo cual indica un 129.79% de las visitas hechas en el año, dando como resultado 66 acuerdos conclusivos que dan un porcentaje del 8.058% y un 6.2 % efectivamente concluido.

c. Para el ejercicio fiscal 2016 se obtuvieron 748 actos de molestia y da un resultado 16 acuerdos conclusivos que dan un porcentaje del 2.139%.

Si observamos a detenimiento desde la implementación de la reforma integral fiscal del ejercicio 2013 aplicable al primero de enero del 2014 en base a la figura de los acuerdos conclusivos como forma alternativa de solución del conflicto hacendario en México, no ha tenido los resultados que probablemente se esperaban de dicha figura. Establecemos que la irrupción de esta figura al tratar de generar un acto disruptivo positivo de cambiar la justicia ordinaria en base al juicio de nulidad para cambiarlo a la justicia alternativa por el acuerdo conclusivo es generacional. Depende de la difusión que como política pública efectúa el Servicio de Administración Tributaria en base a la positividad que genera dicha figura.

Según la encuesta y sus resultados manifestamos que el miedo es un factor primordial por el cual el contribuyente no quiere entablar una relación con la autoridad hacendaria. Por sus consecuencias materiales, ya sean económicas, administrativas, fiscales o laborales, todo ello implica, probablemente en un descuido procesal, el cierre del local comercial o el cierre total de operación de un contribuyente.

La encuesta nos demostró que la empatía debe establecerse desde la interacción con las autoridades hacendarias para construir un ambiente armonioso, para que la atención se centre en la positividad que resulte en una buena asesoría jurídica del caso en concreto del contribuyente en México, esto generaría, ausencia de estrés y angustia, basado en la comunicación asertiva de la autoridad se puede generar un estado de derecho basado en la confianza.

Nuestra encuesta otorgó el resultado no esperado dentro de la política pública toda vez que el análisis resultadista según el indicador de la valoración económica-recaudativa dista mucho de lo esperado según la reforma fiscal integral del ejercicio fiscal del 2013. Así mismo, la cultura cívica-contributiva está alejada de los parámetros estandarizados que deben permear y visualizar los contribuyentes como, un acto positivo en beneficio de la sociedad en general, el resultado, un buen cumplimiento a cabal de impuestos, generara bienestar a toda una sociedad en crecimiento.

En general, podemos mencionar que el resultado obtenido según el indicador de la valoración económica-recaudativa se puede visualizar en el siguiente cuadro de dialogo,

para observar la efectividad de la justicia alternativa en el ámbito hacendario, y ratificando que se requiere incentivar mediante la política pública de difusión masiva, este noble, loable medio alternativo de solución del conflicto en México.



## **Capítulo XII. Conclusiones**

### **12.1. Estudio y desarrollo**

Las conclusiones que se pueden derivar de una investigación, denotamos el trabajo y esfuerzo que a lo largo de nuestra investigación construimos. Para esto empezaremos por mencionar las conclusiones que se establecieron en la presente investigación.

Con respecto a nuestro capítulo II: denominado “La solución del conflicto hacendario desde la perspectiva internacional”, es menester mencionar que la globalización con respecto a los mercados internacionales impactan de manera directa en el ámbito hacendario, para ello se visualizó la manera en que países Italia, España, Estados Unidos, entre otros han implementado la justicia alternativa para solucionar los conflictos hacendarios en materia de tributos con el fin de agilizar y darle salidas alternas a dichas problemáticas que se sumergen en litigios en términos dilatorios y que generan muchas de las veces créditos fiscales incobrables e incosteables.

Con respecto a nuestro capítulo III: “El conflicto en la relación jurídica hacendaria”, en general concluimos que las características del conflicto hacendario están establecidas bajo los parámetros de las acciones y sentimientos; miedo, apatía, desigualdad, antagonismo, pánico, rencor, incertidumbre, insatisfacción, indiferencia, preocupación, etc.

En lo que atañe a nuestra investigación nuestro conflicto parte desde la esencia desde la concepción de la génesis de la contribución, esto es, genera una situación de ignorancia por parte de la ley fiscal hacia los contribuyentes. Muchas de las veces el mismo contribuyente no sabe lo que implica el tener obligaciones fiscales. Lo que genera prácticamente introducirse al estudio general de las obligaciones inherentes como mexicano y lo esencial el pagar el tributo por tu prestación de servicios o venta.

El conflicto en materia hacendaria podemos definirlo como el proceso de inadaptación del contribuyente hacia el pago del tributo o tributos que se generen en su relación de sujeto pasivo con el fisco.

Teniendo nuestra definición, el contribuyente muchas de las veces desea hacer el cumplimiento de sus obligaciones inherentes a la materia, pero la mayoría del tiempo se encuentra con la complejidad de los procesos en que esto implica.

Con respecto a nuestro capítulo IV: “Los acuerdos conclusivos forma alternativa de solución del conflicto hacendario en México”, observamos que la figura del acuerdo conclusivo vino a generar una nueva cultura jurídica de enfrentar y confrontar los conflictos hacendarios de los contribuyentes hacia la autoridad hacendaria. Entonces

concluimos que las facultades sustantivas de la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente son los lineamientos que ayudan a interpretar, regular las actividades de los actos de la autoridad anteponiendo la ética y los compromisos sociales, como la integridad, igualdad, responsabilidad, el respeto, la tolerancia y la no discriminación en conjunto, respetando así la gama de los derechos humanos y garantías fundamentales contenidas en la constitución para una aplicación de la interpretación de la norma fiscal al caso concreto.

Dentro de la reforma fiscal integral de diciembre del 2013 se adicionó al Código Fiscal de la Federación nuestro fenómeno de estudio denominándolo Capítulo II De los Acuerdos Conclusivos, podemos observar que toda base en las figuras jurídicas debe asentarse en la codificación correspondiente para tener su cimentación jurídica. Este es el caso de los Acuerdos Conclusivos encontrarse con su fundamentación en el citado ordenamiento para que forme parte de la regulación alternativa de solución de diferendos. En el presente capítulo observaremos cual es la interpretación de los artículos antes manifestados.

La Procuraduría de la Defensa del Contribuyente funge como autoridad conciliatoria y aún más como observadora, esta facultad le permite en que se lleve a cabo lo manifestado dentro del proceso del acuerdo conclusivo, pudiéndose efectuarse en forma negativa, es decir, una vez firmado el acuerdo la autoridad deberá sujetarse a los términos establecidos y establecer la postura y otorgarle las facilidades al contribuyente para que extinga la obligación tributaria en los términos previamente ratificado dentro del acuerdo.

Dentro del estudio presentado por el Ejecutivo Federal concluyen que, es menester darle nacimiento a la figura de los acuerdos conclusivos, en donde la figura de la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente corresponderá una nueva visión de impartición de justicia en esta materia fiscal. De lo cual que sea pertinente que la justicia alternativa siempre sea preludida por parte del contribuyente a fin de ejercer el beneficio que contendrían el uso de los acuerdos conclusivos.

Dentro de los objetos y alcances tenemos el acuerdo conclusivo es una herramienta nueva permitida por el Código Fiscal, a través de la cual, con la mediación –justicia alternativa- y participación de la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente, el contribuyente que tiene la certeza de que las observaciones señaladas por la autoridad fiscal durante un procedimiento de comprobación son correctas en su totalidad o en parte, por lo que es más conveniente para el gobernado llegar a un acuerdo con la autoridad, beneficiándose de condonación de multas y evitar una controversia litigiosa, con la ventaja de que si no se llega a un acuerdo entre las partes, el contribuyente sigue gozando de sus mismas defensas como si el procedimiento nunca se hubiera iniciado.

Con respecto a nuestro Capítulo V: denominado “Los acuerdos conclusivos analizados desde las características de la mediación, conciliación y arbitraje” nos permitió observar a detalle las características que influyen dentro de los metodos alternativos de solucion de conflictos ya se heterocompositivos y autocompositivos.

Definitivamente que el acuerdo conclusivo partiendo desde la esencia de la firma del convenio respectivo, concluimos que es cosa juzgada en lo que versa la petición del mismo. No se podrá acudir a ningún medio judicial para efectos de desvirtuar lo firmado y pactado, toda vez que la buena fe de las partes hace el espíritu de la justicia alternativa, en donde la voluntariedad es el eje principal para la cimentación de esta figura.

Unas de las cuestiones que consideramos formales en los acuerdos conclusivos es precisamente la fundamentación y motivación de los hechos controvertidos, si bien es cierto que estamos frente al desahogo de la justicia alternativa, los acuerdos conclusivos probablemente por la complejidad de la metería fiscal-administrativa y por la importancia que representa la fincación de un crédito fiscal, presupone la sustanciación por escrito, dejándose todo lo actuado resguardado en poder de la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente, si observamos le desenvolvimiento las pretensiones se hacen desde el comienzo de la incentivación del acuerdo conclusivo y la autoridad manifiesta si se adhiere o no a la petición, con ello ya observamos que no existe una litis o confrontación que llevar, si bien es cierto que el contribuyente y la autoridad presentan pruebas para ratificar o desvirtuar algún hecho controvertido estamos hablando de un procedimiento flexible en donde la buena fe impera desde la concepción de la voluntariedad, por obvias razones el contribuyente no se sentará a mentir, desvirtuar o modificar alguna prueba para el hecho de dilatar el procedimiento y ganar tiempo para la justicia ordinaria en ningún aspecto, porque existe penalidades para ello.

El arbitraje formal compagina con alguna característica del acuerdo conclusivo con respecto a la presentación en tiempo y forma de las probanzas, sin embargo consideramos que el arbitraje no compagina o no es equiparable en el desahogo del procedimiento efectivo con el acuerdo conclusivo, debido a que el arbitraje es ortodoxo en contraposición a la flexibilidad y el acuerdo conclusivo es flexible en contraposición a la rigidez formal del arbitraje, una de las principales características que observamos es que Procuraduría de la Defensa del Contribuyente es un tercero ajeno que recibe la petición del contribuyente, verifica los elementos de convicción y de admisión, si esta se acredita, notifica a la autoridad para que esta conteste si acepta, si acepta con modificación o no acepta, con esto la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente al ver los supuesto mediante sus facultades sustantivas observa el comportamiento si es positivo modifica o ratifica las posturas y sanciona con la ratificación de firmas para agotar el conflicto si es

negativo solamente se adentra a observar la disertación que hace la autoridad y esta verifica si es compatible equiparable a la violación procedimental a derechos humanos del contribuyente, cosa que no se observa dentro del aspecto del arbitraje, solo se dedica a dirimir la controversia por las probanzas presentadas por los participantes sin entrar a detalle de las violaciones procedimentales o no, debido a que las partes tienen sus recursos correspondientes ante las autoridades judiciales que puedan adherirse a la competencia de dicho caso.

En general, los acuerdos conclusivos son un método alternativo que contiene características dichas de la mediación misma, con un poco de directriz de la conciliación en el aspecto de hacerle ver a la autoridad que si ratifica su postura y las negativas que conlleva esto y en el aspecto formal y ortodoxo del arbitraje podemos manifestar únicamente el desahogo de las probanzas y la ratificación de las pretensiones hechas por los comparecientes.

Con respecto a nuestro Capítulo VI: “La voluntariedad y la manifestación de la voluntad en los acuerdos conclusivos desde la óptica procesal” versan desde la óptica jurídica procedimental. Elemento principal y característico de los métodos alternos de solución de conflictos, la voluntariedad, permite resolver los conflictos en contraposición del aspecto heterodoxo de juicio formal, que el antagonismo se encuentra establecido como característica del mismo. La voluntariedad fue estudiada para garantizar que en todo momento el contribuyente y la autoridad hacendaria fijen su relación de manera pacífica, armoniosa y concienzuda, toda vez que el contribuyente al contar con sentimientos negativos como ya se manifestó anteriormente, y en apego a la cultura cívica-contributiva que impera en México, el trabajo de la voluntariedad cimentará toda relación jurídica con la autoridad hacendaria.

Dentro del análisis de los 3 métodos alternos de solución de conflictos analizados podemos mencionar que la postura de la mediación en conjunto con la negociación observa el mismo comportamiento de la dirección de la voluntariedad de los acuerdos conclusivos en contra posición a la voluntariedad que rige dentro del compromiso arbitral, si observamos en las definiciones la voluntariedad es una característica que por la esencia de la palabra y sobre la esencia de los métodos alternos de solución de conflictos no debe de verse o estancarse en su momento procesal como un acto obligatorio, porque supone entonces la directriz de una característica rígida como un aspecto heterocompositivo, por ello el arbitraje se entiende que es un procedimiento as formal que la negociación o la misma mediación.

La voluntariedad en los acuerdos conclusivos no se ve interrumpida u obligada a someterse a dicho procedimiento de manera exclusiva es decir, si el contribuyente o la

misma autoridad en su debido momento de la contestación de la petición del contribuyente como primer paso o elemento decidí contestar la petición del mismo y si pasada la información la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente le apercibirá si desea seguir con su postura negativa o si desea someterse ya sea con los términos peticionarios del contribuyente o bien si desea someterse pero con modificación alguna sobre la pretensión.

En el segundo elemento que encontramos es a contraposición de la actividad anteriormente expuesto es decir, si en caso de que la autoridad desea establecer el acuerdo conclusivo pero el contribuyente no está de acuerdo con la postura que toma sobre la pretensión del contribuyente, este último puede no someterse al mismo pero la misma Procuraduría de la Defensa del Contribuyente apercibirá en su momento para verificar las posturas y pretensiones, el uso de la justicia alternativa consideramos que es una oportunidad para ahorrar en costas procesales y economías para el contribuyente, y dentro de la regulación de la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente es menester velar por la utilización de la justicia alternativa, antes de que ese caso en particular se valla a la estadística de la justicia ordinaria y se produzca probablemente un crédito incobrable o un juicio dilatorio que en su momento seria incosteable para la misma autoridad seguir con una postura defensiva.

Así que en general podemos decir que la voluntariedad es la acción y la capacidad de los participantes en el acuerdo conclusivo de someterse o dejar de someterse en cualquier momento en que las posturas sean antagónicas y se produzca como una acción un resultado adverso para el contribuyente, porque el espíritu de la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente es siempre velar por los intereses y protección de las garantías individuales y derechos humanos de los contribuyentes.

Concluimos pues que la naturaleza procedimental de los acuerdos conclusivos radica en el elemento final que desata las buenas posturas de la conclusión del proceso antes mencionado, es decir, la ratificación del acta del acuerdo conclusivo. Si el procedimiento dentro de los acuerdos conclusivos ha permitido a las partes descubrir sus intereses, generar opciones creativas de solución, y si ellas están de acuerdo en una solución satisfactoria y posible para ambas que les permita resolver el conflicto, o al menos parte de él, este acuerdo se deberá recoger en el acta de final del cierre de los acuerdos conclusivos.

Una vez analizando estas características podemos observar que los acuerdos conclusivos si bien es cierto son un tema relevante y más por la materia en estudio, es menester también estudiarlos desde la óptica antes señalada porque el contribuyente es quien tiene al fin y al cabo la directriz que desea tomar para salvaguardar sus derechos e intereses

jurídicos y económicos. La materia fiscal es una navaja de doble filo así que si al contribuyente se le empieza por educar mediante el civismo fiscal dándole prioridad a una nueva cultura jurídica contributiva -cultura de paz- en donde la justicia alternativa conlleve mejoras en los ámbitos personales, grupales, económicos, fiscales y sociales, los acuerdos conclusivos tendrán una mejor aceptación dentro de la rama de los métodos alternos de solución de conflictos.

Las presiones del exterior impactan en el interior del país inminentemente y para eso el Servicio de Administración Tributaria aumentara la presión fiscal hacia los contribuyentes para estabilizar el derrumbe de una fuente de ingresos para equilibrarlo con otro, mediante sus facultades de comprobación que se traducen en miedo, angustia y los aspectos negativos que conlleva esto. Con estas reformas fiscales el Servicio de Administración Tributaria se ha comprometido a institucionalizar en beneficio de los contribuyentes con el objetivo de estar bien informados y facilitar el pago de impuestos, pero indudablemente esto no puede verse como un relajamiento ex profeso.

El objetivo del Servicio de Administración Tributaria es ejercer una efectiva recaudación, con el avance de la economía mundial se proyecta que esta dependencia genere una eficiente actividad para recaudar lo más pronto posible los déficits que generen otras áreas económicas, a costa del constante revisión exhaustiva a los contribuyentes, para esto ya se observa que la economía mexicana en evaluación de los contribuyentes ya están resintiendo esta situación.

Para esto el contribuyente para poder contrarrestar estas cuestiones inherentes a la persecución fiscal de la autoridad es necesario acudir a las fuentes que tenemos al alcance, utilizar la justicia alternativa para desahogar las problemáticas de contabilidad, el apego a la cultura de legalidad, establecer bien claro los derechos humanos de los contribuyentes y sus garantías todo esto para ratificar que el contribuyente está generando una nueva cultura cívica-contributiva.

Debemos entender que en nuestro país la efectiva recaudación es muy baja en comparación a otros países, para esto debemos de entender que para batir el miedo y la angustia hacia la autoridad es menester pagar impuestos desde la legalidad, con ello genera bienestar social e integral para todos los ciudadanos mexicanos.

Con respecto a nuestro Capítulo VII "La flexibilidad instrumento para la construcción del dialogo en los acuerdos conclusivos. La flexibilidad genera un ambiente armonioso en el uso de los acuerdos conclusivos, toda vez que si observamos la rigidez del cumplimiento de un juicio de nulidad ante el Tribunal Federal de Justicia Fiscal y Administrativa en

contraposición del uso de los acuerdos conclusivos, permea una sensación de satisfacción hacia los participantes en el uso de la justicia alternativa en dicha materia.

Definitivamente ratificamos en nuestra conclusión que la empatía es un elemento importante en la cimentación de los acuerdos conclusivos dada a su importancia y en el aspecto relevante que le otorga esta característica a la justicia alternativa. La autoridad hacendaria debe de tener en cuenta que la vulnerabilidad del contribuyente está de manifiesta una vez que voluntariamente se acerca a la justicia alternativa, al hablar del conflicto hacendario no hablamos de problemas familiares, comunitarios, escolares, penales en los que si bien el ganar-ganar o el perder-perder no afecta en el desarrollo económico de la sociedad, si lo enfrenta el conflicto hacendario, si por un error aritmético, por un error de dedo, el especialista termina equivocándose, recae directamente en el deterioro del contribuyente, implicando la desestabilidad económica, administrativa y laboral de una empresa, la empatía de la autoridad debe ejercerse de manera positiva y antes de actuar pensar en esas consecuencias fatídicas.

Otra característica positiva de la comunicación asertiva que deberá desarrollarla para un mejor desenvolvimiento la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente es reconocer los intereses inmediatos de las partes y observar la pretensión y la personalidad del contribuyente y su peticion, con esto se observa los intereses y posiciones. Como se ha venido comentando la política pública encaminada a la cultura cívica-contributiva ayudará a conseguir esa asertividad que tanto requiere el contribuyente como la autoridad, con esto se generarán habilidades en que al contribuyente se le va hacer muy fácil y dinámico contribuir porque la asertividad le ofrece generar a un ciudadano entendido y responsable, ético, siempre actuando con la mejor asertividad y construcción para cimentar una mejor sociedad no adversarial y si impregnada de cultura de paz.

Con respecto a nuestro Capítulo VIII: “ Análisis de los acuerdos conclusivos como política pública”. Como toda relación vinculante mediante procesos conciliativos, educativos, restaurativos y culturales, las políticas públicas son un medio idóneo para establecer y generar nuevos cimientos positivos en relación a una nueva forma de establecer vínculos entre la autoridad hacendaria y el contribuyente, esto se puede observar en la implementación de la generación de la figura de los acuerdos conclusivos que permeado de la cultura cívica-contributiva se desarrollará una nueva postura cultural de resolver nuestras diferencias con el fisco utilizando la figura en estudio.

Si observamos las métricas antes manifestadas y sabiendo que existe un parámetro muy alto de contribuyentes registrado en México, es paupérrimo el acercamiento del contribuyente a la justicia alternativa en materia contributiva, puede atribuírsele a la falta de difusión de esta figura, falta de comprensión de la misma, falta de cultura cívica-

contributiva o bien del aspecto negativo que tiene el contribuyente hacia la autoridad, debido a sus facultades de comprobación y sabiendas de que, el contribuyente al acercarse de cara a cara con la misma autoridad, temiendo por la fiscalización de un nuevo ejercicio fiscal o de una declaración mensual o definitiva.

Debemos observar que el derecho regulativo dentro del aspecto económico que interesa analizarlo dentro de nuestro fenómeno de estudio, es importante siempre visualizar que las partes que integran ese núcleo entiendan, comprendan, analicen y se contagien de la positividad de la justicia alternativa en materia contributiva pueda acarrear. Es menester mencionar que en México ha dado un salto importante en este rubro, solo falta observar el desenvolvimiento en años sucesivos si la justificación del derecho regulativo y la política pública encaminada a una cultura de paz concretan el espíritu real de los métodos alternos de solución de conflictos.

Esto la cultura de paz con respecto al destino de la política pública encaminada a una satisfacción positiva pretende difundir el acto positivo de resolver conflictos sin tocar el tema de juicio o proceso, donde nazca la justicia alternativa como un elemento firme y bien cimentado considerándolo propiamente una política pública fiscal, donde su nacimiento y su cumplimiento paulatino fortalecerá el estado de derecho en la materia contributiva.

Los acuerdos conclusivos al implementarlos otorgan la certeza y seguridad jurídica tanto al contribuyente en primera mano cómo a la autoridad fiscalizadora, apegado a las garantías que nos otorga los métodos alternos de solución de conflictos imprimiéndole nuevas formas de ver la materia fiscal, innovando siempre en pro de la sociedad y el fisco, dentro del marco de las características esenciales que nos brindan los métodos alternos de solución de conflictos para resolver controversias que se susciten por alguna deficiencia o mala interpretación por la autoridad, siempre viendo en pro del súbdito del Estado y otorgándole un bienestar a la sociedad por una buena y efectiva contribución por parte del contribuyente.

Finalmente podemos decir que la fomentación no adversarial dará la génesis de una nueva cultura contributiva, en donde el círculo de intervención —contribuyente-PRODECON-Autoridad— cooperará para la construcción de un nuevo paradigma no adversarial en materia fiscal y sobre todo a contribuir con un mejor país destinado a la cultura de paz como herramienta pacificadora para una mejora en las obligaciones al cumplimiento en tiempo y forma del pago de la contribución.

Para esto y dentro del contexto que hemos venido analizando la cultura de paz en la materia hacendaria debe observarse e implementarse desde la educación elemental como



política pública para una cultura de paz contributiva apegada a derecho. Para este postulado debe entenderse la democratización de los procesos y sobre todo la democratización del contribuyente al acudir a la cultura de paz y a la justicia alternativa para desahogar la cultura adversarial imperante en nuestra sociedad.

Para que en México se garantice una cultura de paz que propicie la legalidad y ética contributiva respetando los derechos humanos y las garantías individuales de los contribuyentes requerimos que se implemente desde la educación elemental modelos que estén acordes a capacitar, educar y concientizar a los estudiantes a generar una cultura contributiva apegada al estado de derecho que impera en nuestra sociedad. Esto debe de implementarse con políticas públicas desde el gobierno federal, gobiernos estatales y municipales.

Dentro de los acuerdos conclusivos es menester hacer mención que deben ser analizados desde la óptica de los métodos alternos de solución de conflictos apegados también a los principios que regulan la materia contributiva, con el aspecto principal de ser correspondidos y que no se puedan violentar una vez que se esté en el desahogo de la figura en estudio. Debido a que la justicia alternativa si bien es cierto que conlleva la generalidad tributaria es decir, de los principios analizados en este capítulo se desahoga como un principio general dentro del derecho hacendario.

Esto implica que la justicia alternativa utilizando los acuerdos conclusivos pueda generar una cultura de paz en donde no haya o exista discriminación fiscal o arbitraria como se puede aprender de la praxis consuetudinaria en los tribunales ordinarios. Al hablar de discriminación fiscal es la acción encaminada a imponer tributos de hecho o de derecho arbitrariamente por la autoridad fiscalizadora y que por su razón de ser estos alcancen el máximo imperativo de imponer el tributo. Según lo estudiado de los principios tributarios como política pública significa que verdadera y efectivamente los contribuyentes que se encuentren comprendidos en el acto de derecho o de hecho que estipula la norma tributaria sin excepción alguna y bajo la misma proporción tributen para una nueva cultura contributiva apegada a derecho.

Dada la importancia de la cultura de paz encaminada a un bienestar social, económico y cultural los acuerdos conclusivos pueden tener esa función como política pública, debido a que al desahogarlos ratifican el principio de igualdad porque trata de manera justa y por igual indistintamente del régimen fiscal e independientemente de la generación del hecho impositivo debe tratarse con esa igualdad que interpretado es darle el mismo tratamiento a una persona moral como a una física si existe igualdad de tributación y no se excedan las facultades de la autoridad contra uno y otra.

Con respecto a la generalidad las leyes fiscales imponen cargas impositivas y todas ellas tienen carácter de general, indistintamente de las leyes fiscales toda ley debe imperar con ese principio constitucional hacendario y por lo tanto todo contribuyente sea persona física o moral alcanza esos máximos alcances sin excepción alguna siempre y cuando se encuentre en el hecho generador del tributo. Para esto dentro de los acuerdos conclusivos de la misma manera deben ser tratados de manera por igual a las personas físicas como morales a fin de otorgar esa seguridad jurídica que impera en la justicia alternativa en México.

Los acuerdos conclusivos deben ir apegados al aspecto del principio de equidad porque este principio excluye la imposición, interpretación y ejecución de la norma jurídica tributaria a determinada circunstancia o consideración que cause una mala interpretación a la hora de desahogar la postura de la peticionante del contribuyente hacia la autoridad, con esto se garantiza que la proporcionalidad deberá ser fincada con respecto a lo que establezca en su momento a considerarse por el estudio previsto realizado por la autoridad y esta establecerá las condiciones, el impuesto efectivamente causado, el modo, las concesiones, las limitaciones, o las condonaciones que se adecuen a la capacidad contributiva del contribuyente, con esto se ratifica el respeto a la confiscatoriedad, ratificando la postura de la cultura de paz, a la usanza de la justicia alternativa con su resultado positivo estableciendo así la seguridad jurídica tributaria del contribuyente.

## **12.2. Propuestas**

Al efectuar las conclusiones de la presente investigación es menester generar posibles propuestas que estén dentro de las posibilidades sociales, económicas y jurídicas en el aspecto material y espacial del objeto que persigue.

Con ello manifestamos que la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente como Ombudsman que persigue el fin de proteger y salvaguardar los derechos humanos y garantías del contribuyente, debe de generar mayor publicidad a sus actividades jurídicas y sociales, con el objetivo primordial que la sociedad en general pueda conocer tan viables y loables acciones que genera, efectúa y ejerce esta noble institución.

Podemos manifestar que esta propuesta puede cristalizar en base a un programa formal de difusión, ya sea en medios electrónicos, redes sociales, televisión, radio y cualquier medio idóneo para establecer contacto con los contribuyentes y sociedad en general. Sabedores de ante mano que la misma Procuraduría de la Defensa del Contribuyente como primer eslabón debe contribuir, implementar y difundir esta estrategia, con el objetivo de que los contribuyentes generen la confianza en el proyecto.

En este orden de ideas, una segunda propuesta, se implementa desde la interacción externa que tenga la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente con los subordinados del estado, para garantizar en todo momento su participación activa, difundirla en base a los propios servidores públicos puedan efectuar con relación a su postura, su creación y sobre todo sus facultades y alcances jurídicos que puede alcanzar esta institución.

La tercera propuesta radica en identificar los conflictos hacendarios que más se regulan, implementan y se resuelven en la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente. Con el objetivo primordial de darle difusión a todas las actuaciones formales de dicha institución. Todo esto conlleva generar un acervo cultural jurídico-fiscal a favor del contribuyente, la clave es la prevención, no la corrección de la acción u omisión que te tipifique la norma para el cumplimiento de la obligación hacendaria.

Una cuarta propuesta se debe implementar desde la característica de la confidencialidad, sabedor que, toda acción que se efectué o se lleve a cabo en la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente esta resguardada bajo los escrutinios que rigen la materia jurídica-hacendaria, pero, también es menester hacer mención que para generar una nueva postura cívica-contributiva debe establecerse criterios acordes a que estudiantes, investigadores y afines puedan consultar, con los resguardos correspondientes, todo material que sea de suma importancia para el contribuyente en México.

Una quinta propuesta en acción loable y respetable para valorar que en México cuenta con un Ombudsman del contribuyente, solicitar permisos y apoyos para que escuelas primarias, secundarias, preparatorias y con mucho mayor apego licenciaturas con materias afines, puedan acudir a la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente, en cualquier momento que lo deseen, para incentivar la investigación, el conocimiento y las relaciones sociales que puedan generar estas actividades.

Si bien es cierto, que agradecemos de ante mano todas las facilidades brindadas para la realización de esta investigación, queda mucho por hacer, y la propuesta va acorde, a efectuar la concientización, en base a estrategias, apoyos principales y secundarios, esquema de tutorías, formación de concientización, implementando los programas desde el enfoque de cimentar una nueva forma de ver y resolver nuestros conflictos hacendarios en un esquema antiguamente adversarial por la concientización de la cultura de paz, en base a la utilización de los mecanismos alternativos de solución de conflictos, como lo es, el acuerdo conclusivo en dicha materia.

Para que en México se garantice una cultura de paz que propicie la legalidad y ética contributiva requerimos que los modelos educativos implementados desde el gobierno

federal estén acordes con los modelos que se implementan en los gobiernos estatales y municipales.

Una característica esencial para que todo país o estado en general, cambie su estatus de condición hacia una rama en específico en este caso nos atañe la cultura de paz y contributiva, es generar modelos educativos desde la educación elemental, pilar esencial para el cambio radical positivo en las nuevas generaciones venideras.

Todo individuo que ha venido educándose bajo un modelo específico y concreto y que su etapa elemental educativa siempre ha tenido las características impregnadas del mismo, esto es generacionalmente será difícil poder hacer cambiar el tipo de educación por la cual fue educado, para esto la consecuencia inmediata que se presenta es cambiar los modelos educativos destinados a los fines antes previstos y en forma de propuesta se presenta las siguientes conclusiones:

- a. Generar un modelo contributivo acorde al sistema educativo, económico y político que impere en nuestro país.
- b. Poseer políticos, técnicos, especialistas, conocedores o expertos que generen el modelo educativo fiscal en beneficio de la sociedad.
- c. Establecer parámetros concretos del cumplimiento de la obligación tributaria. Esto es el fisco deberá otorgarle confianza al contribuyente para que este tribute con confianza.
- d. Mediante la educación se pretender llegar a alcanzar un modelo contributivo contrario a la violencia, ausente de problemas y conflictos y sobre todo generador de paz y cultura contributiva.
- e. La cultura contributiva genera que el contribuyente este enterado de sus derechos y obligaciones; esto es, el tributo genera derechos y beneficios a la sociedad, la tolerancia de la autoridad tributaria debe reflejarse directamente con la orientación y empatía.
- f. Concientizar desde la educación elemental que la contribución generará una cultura equitativa, ausente de conflictos y arbitrariedades por parte de la autoridad y sobre todo ausente de actos de molestia por parte del fisco.

Para todo esto recomendamos la difusión formal y la colaboración de todas las personas y contribuyentes que deseen generar una nueva visión y cultura de resolver los conflictos hacendarios a través de un tercero llamado Procuraduría de la Defensa del Contribuyente, a fin de canalizar y asegurar que los derechos de los contribuyentes están salvaguardados desde principio a fin. El acuerdo conclusivo como una herramienta innovadora en nuestro derecho positivo mexicano, permite el desarrollo vivencial en armonía con la autoridad

hacendaria. La participación activa de las 3 partes en el acuerdo conclusivo, genera esa nueva visión formal e integral, que se va desarrollando en base a principios y valores como el respeto, la educación cívica-contributiva, la tolerancia, entre otros, permite la interiorización y la cimentación de la aceptación, en base a la cooperación para generar un ambiente armonioso en la embestida general de las necesidades sociales actuales.

### **12.3. Corroboración científica**

#### **12.3.1. Conclusiones sobre la hipótesis I. Voluntariedad.**

Con respecto a nuestra variable de estudio, podemos manifestar que se ha comprobado y ratificado la importancia que debe permear en todo método alternativo de solución de conflictos y mayor aun en el acuerdo conclusivo como herramienta indispensable para cambiar la adversariedad por la cultura de paz.

Analizando la postura que visualiza toda realización en la práctica de la justicia alternativa, la voluntariedad es el eje principal para abordar la problemática antes manifestada. La formación del contribuyente para la implementación a una nueva cultura de resolver sus propios conflictos radica esencialmente en esta hipótesis.

Una de las principales características que debemos de implementar dentro de la justicia alternativa es observar las características que tienen los contribuyentes en México, empezando por la distinción que la misma ley hace a los mismos, personas morales y personas físicas. Una vez teniendo esa distinción la capacidad económica y financiera de enfrentar un conflicto hacendario se debe de visualizar partiendo los supuestos y elementos que se suscitan en cada uno de ellos.

Para esto se implementó el estudio de esta variable en la hipótesis sustentada, para visualizar el grado de sujeción de los contribuyentes a la justicia alternativa, dando como resultado, una nueva postura y dimensión de afrontar los conflictos hacendarios con respecto a los contribuyentes encuestados, sin duda, el resultado ha sido positivo, sin embargo queda mucho por implementar y ejercer, optando por los resolutivos que se manifestaron anteriormente.

En la implementación de la variable comentada, la voluntariedad otorga la importancia que los contribuyentes deben de confirmar y afirmar en el uso de los acuerdos conclusivos. Debido a que este elemento característico de los métodos alternos de solución de conflictos desde su concepción en el ámbito jurídico, social, económico, rigen el camino para anticipar y resolver los actos antagónicos de sus participantes.

El miedo, como una acción fisiológica antagónica del gozo y la tranquilidad, fue una herramienta importante y cimentadora de la nuestra variable e hipótesis de estudio. Toda vez que la materia hacendaria conlleva emociones negativas que el contribuyente manifiesta en relación a los temas ya planteados. Debimos de proceder a estudiar dicha percepción porque si bien es cierto que nuestro estudio entabla y entrega datos cuantificables y cualitativos importantes, es el comienzo principal de una investigación que no debe guardarse y estancarse en los datos presentados en los capítulos predecesores.

El miedo fue entablado y propuesto, dada la percepción que se había estudiado previamente, como un medio externo que al contribuyente, afecta de manera directa en la toma de decisiones, si bien es cierto, que la relación que se tiene entre contribuyente y autoridad hacendaria no es el tratamiento de buenos términos en la mayoría de sus casos, se decidió entablar este indicador como un medio para verificar su efectividad emocional. En México, si bien es cierto que la participación efectiva de los contribuyentes en sus conflictos hacendarios es muy baja, a consideración con el dato cuantitativo que existe en la base de los contribuyentes efectivamente registrados en el padrón fiscal, su participación es muy baja. Se asume y se ratifica según nuestro criterio obtenido en base a nuestra encuesta y entrevista a semiprofundidad que efectivamente este aspecto interno fisiológico, genera esa constante actividad de manifestar en hacer o no hacer las cosas.

### **12.3.2. Confianza**

La propuesta base del indicador confianza, estriba en la percepción que tengan los contribuyentes con las autoridades hacendarias, en este aspecto nos centramos claramente en el Servicio de Administración Tributaria, la obtención de nuestros resultados muestran claramente que la confianza es el eje principal para que la percepción negativa que tienen los contribuyentes hacia la autoridad hacendaria cambie, mute y se cimente como una nueva forma de visualizar todos los sentimientos negativos que conlleva un conflicto hacendario.

Para esto debemos entender que la confianza es un acto voluntario y natural, esto, no se puede trabajar a conciencia, la naturaleza del hombre es la confianza y más aún en el ámbito social. La confianza es la base de la comunicación asertiva que requiere la implementación y sustanciación del acuerdo conclusivo. Así mismo, la confianza debe prevalecer en las organizaciones gubernamentales, la confianza que generen crean base de aspecto organizacional positiva es decir, sabiendo que una institución gubernamental prevalece e principio de atención ciudadana y que prevalece el respeto a los derechos y garantías del contribuyente, la recaudación seria inmensamente mayor a lo comparado a estos momentos.

La confianza debe visualizarse e implementarse como una política pública y sobre todo como filosofía gubernamental, debido a que, la confianza, cambia de distinta manera desde la percepción directa en el los servicios prestados por dichas instituciones. La confianza permitirá hacer frente a otros conflictos y resolverlos en cara a beneficio del contribuyente. Aprender de los errores y no repetirlos genera un estado de confianza en los mismos, todo esto se enmarcaría a un éxito rotundo la implementación de la confianza como estándar esencial para la solución del conflicto hacendario en México.

### **12.3.3. Interés**

El interés se propuso como un elemento indicativo del interés legítimo del contribuyente para efectuar y desahogar el acuerdo conclusivo por autonomía y decisión propia. Para esto también se visualizó la faceta del interés en los resultados sobre la atención efectiva de las autoridades hacendarias en México. Para esto dentro de nuestra encuesta, se visualizó en las afirmaciones los elementos de productividad, eficacia y eficiencia encaminados a la efectiva acción de las autoridades para resolver el conflicto hacendario, sustentan efectivamente el logro obtenido hasta el momento, las autoridades hacendarias para obtener la eficiencia en los acuerdos conclusivos se refleja su resultado en la recaudación efectiva, el interés que muestran ambas partes para llegar a una consecución positiva se debe a la participación activa, resultativa y generando resultados en base al desempeño, impacto, mérito y resultado de la figura misma.

La discusión del interés del contribuyente y la autoridad hacendaria en resolver los conflictos hacendarios, se incorporan como se sustentó a través de la presente investigación en base al respeto de las garantías y derechos humanos del gobernado, para que haya o exista el interés en resolver los conflictos, debe existir un trato aceptable, igualitario y respetando en todo momento las actuaciones de los mismos. Si bien es cierto que al hablar de temas hacendarios, fiscales y administrativos atraen un debate importante en el ámbito jurídico, concluimos que para que el interés aumente dentro de la justicia alternativa en este ámbito, debe preverse desde estándares éticos, responsables en base a la justicia, equidad y trato igualitario, con ello se obtendrá, una certidumbre positiva en base a los principios antes manifestados, con el propósito de aumentar la prosperidad económica, el bienestar social, descartando las injusticias procedimentales, los actos de corrupción, con ello se obtendrá la confianza y el interés inminente del contribuyente en resolver sus conflictos hacendarios en base a lo antes manifestado.

#### **12.3.4. Conclusiones sobre la hipótesis II. Flexibilidad.**

Dentro de la concepción de esta variable de estudio, hemos comprobado que la flexibilidad dentro de la sustanciación del acuerdo conclusivos en contra posición del método heterocompositivo que es el litigio dentro del juicio de nulidad en dicha materia, ha vendido a cimentar una nueva postura de afrontar los conflictos hacendarios, toda vez que la flexibilidad según la concepción de los estudios de los métodos alternos de solución de conflictos permiten acercarse a disponer, a tratar, a dialogar, a cimentar, a proponer y resolver sus propios conflictos sin características propiamente ortodoxas.

La flexibilidad fue propuesta toda vez que el acuerdo conclusivo, llevado a la práctica si bien es cierto que, cuenta con unos lineamientos que regulan la sustanciación de dicha figura, la flexibilidad proviene desde la propuesta misma que hace el contribuyente en su peticitación, debido a que en la materia hacendaria, antes de dicha figura la rigidez que establece el juicio de nulidad, remite a etapas procedimentalistas a efectos de desahogar dichas probanzas, en el entendido que los lineamientos, si bien manifiestan una etapa procedimental en el desahogo de la prueba, no aplica la rigidez en que se toma la observación, el estudio, la interpretación y valoración de la prueba en dicha etapa, toda vez que se presenta bajo la figura de a voluntariedad y el principio de buena fe habida.

Su éxito junto con las demás características que se han implementado en la presente investigación, dependerá de la implementación y la implicación de las autoridades hacendarias en hacer efectivo ese cambio significativo y disruptivo, que presenta afrontar la nueva forma de visualiza, corregir y resolver los conflictos de índole hacendaria en México.

Para desarrollar e implementar lo antes manifestado debe haber implicación en todos los ámbitos que participan en dicha relación, con ello, la búsqueda central es cambiar la percepción, las actitudes, las fobias y reacciones mal interpretadas y condicionadas por parte de la autoridad hacendaria en contraposición del contribuyente, y la flexibilidad otorga ese elemento indicativo para llevar acabo la realización del acuerdo conclusivo.

#### **12.3.5. Empatía**

Para este indicador hay dos vías la empatía que genera y es visualizada por parte del contribuyente hacia la autoridad y viceversa. La desidia, el desinterés y la evidente falta de empatía por parte del contribuyente hacia la autoridad hacendaria son evidentes en nuestro estudio cuantitativo. Esto refleja que el contribuyente no tiene la más mínima empatía con la autoridad hacendaria, ya sea por falta de credibilidad, ya sea por ausencia



de sensibilización o ya sea por el desinterés marcado de la autoridad hacendaria con el contribuyente.

La autoridad debe de entender y cambiar su postura antagónica en una postura sensibilizadora a la hora de establecer la relación con el contribuyente, para entender su caso o su conflicto hacendario en concreto y generarle una salida fehaciente y alterna efectiva que ayude a cumplir cabalmente con sus obligaciones fiscales en tiempo y forma. La sensibilización va aparejada a generar la estabilidad en ausencia de las amenazas y antagonismos que suelen suceder en dicha materia.

Los conflictos hacendarios deben ser entendidos al desamparo de los contribuyentes, para ser atendidos y entendidos a cabalidad. Con ello y generando el ambiente armonioso, genera este valor de la empatía en las autoridades, que refleja un impacto importante en si acudir o no a la justicia alternativa es la herramienta idónea para hacerle afronta a los conflictos antes manifestados. Para esto decidimos en concreto aunar y ratificar que este indicador debe ser analizado y estudiado en futuras investigaciones para ver sus verdaderos alcances en los resultados a casos en concretos en dicha materia.

#### **12.3.6. Estrés-Angustia**

#### **12.3.7. Conclusiones sobre la hipótesis III. Política Pública.**

Con respecto a nuestra variable de estudio, podemos manifestar que se ha comprobado y ratificado la importancia que debe permear las políticas públicas destinadas a la generación de una nueva figura procedimental en una rama jurídica ortodoxa y sistemática en la praxis consuetudinaria. La presente hipótesis fue propuesta para verificar el grado de una recaudación efectiva, es decir, una ganancia lícita, económica sin otorgar recursos públicos para obtener el crédito fiscal incobrable o incosteable y que pueda versarse dentro de la sustanciación del acuerdo conclusivo, con ello, son dos ejes principales dentro de sus objetivos y su obtención, la primera es la Valoración económica recaudativa y la segunda Cultura cívica-contributiva.

La propuesta de esta hipótesis es de suma relevancia toda vez que las políticas públicas que emanan del comercio exterior y toda la afronta de la globalización misma, debe nuestro sistema hacendario generar figuras procedimentales a acordes a la nueva volatilidad económica, debido a que la economía genera bienestar y ese bienestar se traduce en recaudación de impuestos, esta recaudación de impuestos se puede ver mermada como se ha prolongado a lo largo de los años en México, debido a la antipatía, estrés, miedo, desinterés y todos los adjetivos negativos que se involucran en el ser del contribuyente para regular las actividades de los actores dentro del acuerdo conclusivo y generar una nueva visión gubernamental aplicada en política pública para reducir gastos

operacionales en la justicia tradicional, entendimiento y ratificación en función del interés público, generando buen desempeño, creando y manteniendo la confianza pública en las autoridades hacendarias en México.

#### **12.3.8. Valoración económica recaudativa**

Este indicador fue propuesta para analizar la efectividad que ha generado el acuerdo conclusivo desde su implementación en enero del 2014 hasta el cierre de esta investigación, en contra posición, a la efectiva recaudación por vía tradicional en el juicio de nulidad o cualquier otro medio de terminación de la obligación contributiva. Si bien es cierto con la información cuantificable que tenemos, ha generado un ambiente armónico y de aceptación, la figura del acuerdo conclusivo, no es la cantidad efectiva que se esperaba de esta figura, la justicia alternativa se establece para generar un ambiente armonioso, quebrar los estereotipos que tiene la autoridad hacendaria hacia con los contribuyentes, dista mucho la actuación efectiva en la recaudación, y esta figura, ya tiene 3 años de implementación, aducimos que es a razón de la idiosincrasia mexicana en los aspectos de resolver nuestros conflictos por nosotros mismos, aplicando la regla de la voluntariedad, sin embargo, la realización de este indicador dista mucho de lo prevalecido en la exposición de motivos.

Debemos de generar conciencia en base a una política pública con relación a la concientización en que la enseñanza, el dialogo, la pacificación, pueda contravenir aun la cultura adversarial, para esto, la publicidad es un rubro importante para manifestar a los contribuyentes en México que cuentan con una figura alternativa para solucionar todo conflicto hacendario dentro de la gama en la sustanciación del acuerdo conclusivo.

#### **12.3.9. Cultura cívica-contributiva**

Para que los contribuyentes tengan una nueva postura y una visión generalizada y positiva de la autoridad hacendaria, se debe de trabajar arduamente en la cultura cívica-contributiva desde el enfoque de la cultura de paz. Esto es, se estudió el presente indicador desde el sistema que debe permear todo sistema jurídico hacendario, visto y estudiado desde las características de valores contributivos, actitudes contributivas, conocimientos técnicos contributivos y habilidades contributivas que puedan desarrollarse conforme a la política pública encaminada a conseguir dichos objetivos.

Se propuso la cultura cívica-contributiva como un modelo que debe implementarse desde la educación básica como política pública, con el objetivo de dirigir relaciones sociales que fortalezcan los espacios de convivencia ética, social y económicamente, que sea un estudio de beneficio mutuo entre contribuyente y estado en general. Para esto, si ponemos énfasis en el estudio de esta política pública encontraremos las enseñanzas de

reglas mínimas de los beneficios que conlleva el contribuir cabalmente, ética y socialmente.

La cultura cívica-contributiva genera conocimiento, generará conciencia en los contribuyentes, ordena las reglas de convivencia entre autoridad hacendaria y contribuyente, adquiere el contribuyente la capacidad de discernir y actuar a conciencia cierta el cumplimiento cabal de sus obligaciones fiscales. Genera la capacidad de interpretar las cargas fiscales mediante la interpretación de las obligaciones fiscales con ayuda de la información abierta que contempla la autoridad hacendaria, con ello se desarrollará elementos que permitan al contribuyente desarrollar un análisis crítico democrático a conciencia, visto desde el elemento principal llamado cultura cívica-contributiva como eje principal de afrontar una nueva cosmovisión de afrontar el resolver nuestros conflictos hacendarios a base de conciencia.

Como propuesta formal se establece que dado el prestigio positivo que tiene la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente y la nueva postura positiva que conlleva el acuerdo conclusivo con respecto a la autoridad hacendaria y contribuyente, se propone que, exista un programa efectivo de propaganda y capacitación tanto al personal de la misma Procuraduría de la Defensa del Contribuyente, como a la misma autoridad hacendaria y por supuesto al contribuyente mismo. Esto traería consigo la relación positiva del uso de la justicia alternativa aunado y cimentando la cultura cívica-contributiva en favor de la autoridad hacendaria y por supuesto que del contribuyente mismo.

Concluimos que el uso de los acuerdos conclusivos trae aparejado una nueva visión de resolver los conflictos hacendarios, los beneficios directos de su implementación radica en la nueva postura que adopta la autoridad hacendaria en resolver los conflictos suscitados por los contribuyentes en los casos que establece la ley respectiva, otros de sus beneficios es la nueva visualización de establecer la relación entre autoridad y contribuyente, toda vez que esta última en sus actuaciones procesales en el régimen adversarial, nunca se establece un contacto directo con la misma, en los acuerdos conclusivos, observas, implementas, dialogas directamente con la autoridad, generando un estado de bienestar para el contribuyente, toda vez que pueden ser leídas y escuchadas las pretensiones de manera directa sin intermediación del ámbito judicial. Otros de sus beneficios lo encontramos en la creación de una nueva cultura apegada a la legalidad y la celeridad procesal, toda vez que la sustanciación del acuerdo conclusivo como máximo de tiempo se estipula aproximadamente en menos de 4 meses, una vez iniciado el procedimiento es el termino específico para la conclusión del mismo. Otro beneficio lo encontramos en la postura de la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente, en proteger en todo

momento los ideales que rigen la protección de los contribuyentes en México, institución muy loable de mencionar.

## Referencias

2014, L. (2014). LFDC.

4/2013/CTN/CN, C. (2013). *Criterio Normativo 4/2013/CTN/CN*. México: PRODECON.

4/2014/CTN/CN, C. (2014). *Criterio Normativo 4/2014/CTN/CN*. México: PRODECON.

5/2012/CTN/CN, C. (2012). *Criterio Normativo 5/2012/CTN/CN*. México: PRODECON.

5/2014/CTN/CN, C. (2014). *Criterio Normativo 5/2014/CTN/CN*. México: PRODECON.

6/2013/CTN/CN, C. (2013). *Criterio Normativo 6/2013/CTN/CN*. México: PRODECON.

828/1995, R. D. (1995). *Por el que se aprueba el Reglamento del Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados: Artículos 120 y 121*. Madrid: Ministerio de Fomento Español.

ABA. (18 de Octubre de 2002). *Los principios de la mediación*. Obtenido de [www.americanbar.org/content/dam/aba/.../mexico\\_principios\\_mediacion\\_sp.pdf](http://www.americanbar.org/content/dam/aba/.../mexico_principios_mediacion_sp.pdf)

Abalde, E., & Muñoz, J. (2003). Metodología cuantitativa vs. la cualitativa. *Eumed*, 89-99.

Acosta, A. (2010). *Conflicto, medios alternos de solución y pensamiento complejo en México*. México: Universidad Juárez Autónoma de Tabasco.

Acuerdo de No Aceptación de Recomendación., Recomendación 29/2012 (23 de Noviembre de 2012).

Acuña, D. (29 de Septiembre de 2014). *El Imparcial*. Obtenido de <http://www.elimparcial.com/Movil/EdicionEnLinea/Noticias/Notas/891681.html>

Aguilar, C., & Lima, M. (2009). ¿Qué son y para qué sirven las políticas públicas? *Contribuciones a las Ciencias Sociales.*, 1-12.

Aguilar, E. (1987). *Asertividad: Cómo ser tú mismo sin culpas*. México: Pax.

Aguilar, L. (1993). *La implementación de las políticas*. México: Miguel Ángel Porrúa Editorial.

Aguilar, M., & Martínez, K. (2013). Las PYMES ante el proceso de la globalización. *Observatorio de la Economía Latinoamericana.*, 1-14.

Aguirrézabal, M. (2013). Mediación previa obligatoria y acceso a la justicia en el proceso de familia. *Revista Chilena de Derecho Privado*, 295-308.

- Aguirrezábal, M., Pérez, Á., & Romero, A. (2011). Libre circulación de sentencias en la litigación procesal civil internacional: un examen desde la justicia procedimental y el debido proceso en el Derecho positivo chileno. *Revista de Derecho de Valparaíso*, 431-472.
- Alés, J. (2012). La mediación: cuando lo sencillo se vuelve extraordinario. *Escuela Sevillana de Mediación*, 1-114.
- Alfaro, E. (1997). La mediación. Una alternativa administrativa en la resolución de conflictos. *Revistas de Ciencias Administrativas y Financieras de la Seguridad Social*, 1-15.
- Alfaro, R., & Cruz, O. (2010). Teoría del conflicto social y posmodernidad. *Revista de Ciencias Sociales (Cr)*., 63-70.
- Alonso, M. (1975). *Curso de Derecho del Trabajo*. Madrid: Ariel.
- Álvarez, G., Elena, H., & Jassan, E. (1996). *Mediación y Justicia*. Buenos Aires: Depalma.
- Álvarez, G., Highton, E., & Jassan, E. (1996). *Mediación y Justicia*. Buenos Aires: Depalma.
- Álvarez, M. (2008). Recepción de los medios alternativos de solución de contrversias. *Biblioteca Juridic Virtual.UNAM*, 1-58.
- Andaluz, H. (2013). Argumentación, arbitraje y arbitrariedad: Las contradicciones del Tribunal Constitucional en el recurso. *Revista de Derecho de Valparaíso*, 311-339.
- Andaluz, H. (2014). La puesta en duda del concepto de validez en el reconocimiento de laudos anulados. *Revista de Derecho de Valparaíso*, 585-607.
- Andrade, S. (2012). La mediación: un proceso social, humano y educativo de afectividades compartidas. *Fermentum. Revista Venezolana de Sociología y Antropología*, 199-221.
- Ángel, J. (2012). Principios constitucionales de las contribuciones. *Tribunal Federal de Justicia Fiscal y Administrativa*, 1-27.
- APA. (2002). *DSM-IV-TR. Manual diagnóstico y estadístico de los trastornos mentales*. Barcelona: Masson.
- Araya, M. (2009). El miedo asecha y el consumo seduce. Dos caras del modelo psicológico dominante en tiempos de globalización. *Universitas Humanística*, 55-79.

- Arellano, N. (2007). La violencia escolar y la provención del conflicto. *Orbis. Revista Científica Ciencias Humanas*, 23-45.
- Arellano, S. (6 de Octubre de 2015). Comerciantes le tienen miedo al SAT. pág. 1.
- Argibay, J. (2009). Muestra en investigación cuantitativa. *Subjetividad y Procesos Cognitivos*, 13-29.
- Arias, X., & Iglesias, P. (2007). *El sistema judicial Español: Una revisión de los principales problemas de la oferta y la demanda de tutela judicial*. Vigo: Universidad de Vigo.
- Arteaga, E. (2008). Las prohibiciones en la Constitución naturaleza y principios interpretativos. *Instituto de Investigaciones Jurídicas- UNAM*, 41-58.
- Arteaga, E. (2015). *Violación del principio constitucional de legalidad en materia tributaria por disposiciones emitidas por el directorio de la superintendencia de administración tributaria que regulan la forma de pago de un impuesto*. Guatemala: Universidad Rafael Landívar.
- Ary, D., Jacobs, L., & Razavieh, A. (1994). *Introducción a la investigación pedagógica*. México: Graw-Hill.
- Ávila, H. (2012). *Teoría de la seguridad jurídica*. Madrid: Marcial Pons.
- Ayala, C. (2008). La mediación como alternativa de conflictos: el caso "focos rojos". *Análisis*, 120.
- Azaola, E., & Ruiz, M. (2010). Papeles policiales: abuso de poder y eufemismo punitivo en la Policía Judicial de la ciudad de México. *Desacatos*, 95-110.
- Bach, E., & Forés, A. (2010). *La asertividad para gente extraordinaria*. Barcelona: Plataforma Editorial.
- Báez y Pérez de Tudela, J. (2009). *Investigación cualitativa*. Madrid: EsIC.
- Baker, S. (1983). The determinants of medium voter tax liability. An empirical test of tax illusion hypothesis. *Public Finance Quarterly*, 95-108.
- Barba, B. (2005). Educación y valores: Una búsqueda para reconstruir la convivencia. *Revista Mexicana de Investigación Educativa*, vol. 10, núm. 24, 9-14.
- Barcellona, P., & Cotturri, G. (1972). *El Estado y los Juristas*. Barcelona: Fontanella.

- Barnard, C. (1939). *Las funciones de los elementos dirigentes*. Madrid: Instituto de Estudios Políticos.
- Barona, S. (2009). JUSTICIA PENAL CONSENSUADA Y JUSTICIA PENAL RESTAURATIVA, ¿ALTERNATIVA O COMPLEMENTO DEL PROCESO PENAL? LA MEDIACIÓN PENAL, INSTRUMENTO ESENCIAL DEL NUEVO MODELO. *IUS. Revista del Instituto de Ciencias Jurídicas de Puebla A.C.*, 76-113.
- Barona, S. (2012). La justicia penal y la celeridad: Luces y sombras. *Revista de Investigación de la Université de Fribourg*, 1-32.
- Barquero, A. (2014). Convivencia en el contexto familiar: un aprendizaje para construir cultura de paz. *Revista Electrónica "Actualidades Investigativas en Educación"*, 1-19.
- Barquero, A. (2014). La mirada del docente sobre la promoción de la convivencia entre las familias de su estudiantado. *Revista Electrónica "Actualidades Investigativas en Educación"*, 1-24.
- BBVA. (20 de Enero de 2016). *Bbvacontuempresa*. Obtenido de <http://www.bbvacontuempresa.es/a/el-arbitraje-internacional-caracteristicas-funcionamiento-y-ventajas>
- Becerra, A., Madalena, A., Estanislau, C., Rodríguez, J., Dias, H., Bassi, A., . . . Morato, S. (2007). Ansiedad y miedo: su valor adaptativo y maladaptaciones. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 75-81.
- Becerril, C. (2015). Proporcionalidad y equidad en las contribuciones. El amparo fiscal en México, 1917-1968. *Secuencia. Revista de historia y ciencias sociales*, 201-226.
- Belli, S. (2009). La construcción de una emoción y su relación con el lenguaje: Revisión y discusión de una área importante de las ciencias sociales. *Theoria*, 15-42.
- Beltrán, M. (1994). *Cinco vías de acceso a la realidad social*. Madrid: Alianza Universidad Textos.
- Benitez, G. (4 de Enero de 2014). *Todo sobre Mediación*. Obtenido de <http://www.todosobremediacion.com.ar/sitio/index.php/articulos/varios-y-noticias/358-solucion-alternativa-para-los-conflictos-en-el-ambito-fiscal>
- Benítez, M., Medina, F., & Munduate, L. (2012). La gestión de conflictos relacionales en las organizaciones de servicios. *Anales de Psicología*, 139-149.



- Bentolila, D. (2012). Hacia una jurisprudencia arbitral en el arbitraje internacional de inversiones. *Anuario Mexicano de Derecho Internacional*, 373-420.
- Bergstrom, T., & Goodman, R. (1973). Private demands for public goods. *American Economic Review*, 280-296.
- Berlin Valenzuela, F., & Compañía. (1998). *Diccionario universal de términos parlamentarios*. México: Comité del Instituto de Investigaciones Legislativas, LVI Legislatura .
- Bermúdez, Y., & Esis, I. (2008). La ley modelo de arbitraje comercial internacional de la CNUDMI y su impacto en el ordenamiento jurídico venezolano. *Revista de Derecho*, 1-14.
- Bermúdez, Y., & Esis, I. (2008). La ley modelo de arbitraje comercial internacional de la CNUDMI y su impacto en el ordenamiento jurídico venezolano. *Revista de Derecho*, 237-266.
- Bernal Ladrón, D., Guerra, A., & López, A. (2011). Lineamientos que regulan el ejercicio de las atribuciones sustantivas de la PRODECON. 1a parte. *DoFiscal*, 35-39.
- Bernal, D., Santos, I., & Melgar, P. (2014). Acuerdos Conclusivos: Primer medio alternativo de solución de controversias en materia tributaria. *Centro de Estudios Superiores en materia de Derecho Fiscal y Administrativo del Tribunal Federal de Justicia Fiscal y Administrativa.*, 1-22.
- Bernal, L., Antonio, A., Arocena, L., & Vicente, F. (2014). Patrones de toma de decisiones y autoconfianza en adolescentes bachilleres. *Revista de Psicología*, 39-65.
- Bernal, M., & Rojas, S. (2010). La vinculatoriedad de un laudo arbitral frente a terceros en la doctrina del collateral estoppel. *International Law: Revista Colombiana de Derecho Internacional*, 455-487.
- Beyps, H. (8 de Octubre de 2014). *metodos de resolución de conflictos*. Obtenido de <http://metodosderesoluciondeconflictos.wordpress.com/2014/10/08/en-italia-el-arbitraje-y-la-negociacion-asistida-se-adoptan-como-medidas-en-la-reforma-a-la-justicia-civil-y-en-mexico-se-crea-un-instituto-de-justicia-alternativa-en-conflicto-penales/>
- Blanco, M. (2009). *Mediación y sistemas alternativos de resolución de conflictos*. España: Cometa.

- Bohart, A., Elliott, R., G. L., & Watson, J. (2002). *Psychotherapy Relationships That Work: Therapist Contributions and Responsiveness to Patients*. . New York: Oxford University Press.
- Bolaños, R. (6 de Noviembre de 2014). *Escritos de Raul Bolanos Vital.com*. Obtenido de <http://escritosderaulbolanosvital.com/2014/11/06/acuerdos-conclusivos/>
- Boltvinik, J. (2005). Conceptos y medición de la pobreza. La necesidad de ampliar la mirada. *Papeles de Población*, vol. 9, núm. 38., 9-25.
- Bonell, R. (2005). Principio de igualdad y deber de contribuir. *Anuario jurídico y económico escurialense*, 177-208.
- Bonilla, E., & Rodríguez, P. (1997). *Más allá del dilema de los métodos. La Investigación en las ciencias sociales*. Buenos Aires: Norma.
- Bonilla, I. (2002). Análisis del sistema tributario mexicano. México: Facultad de Economía UNAM.
- Brandão, R., Serpa, S., Krebs, R., Araújo, D., & Machado, A. (2011). El significado de arbitrar: percepción de jueces de fútbol profesional. *Revista de Psicología del Deporte*, 275-286.
- Bravo, J. (2009). La angustia y la risa: la experiencia del nihilismo. *La Lámpara de Diógenes*, 121-139.
- Breeden, H., & Hunter, W. (1985). Tax revenue and tax structure. *Public Finance Quarterly*, 216-224.
- Brower, C., & Schill, W. (2009). Is arbitration a threat or a boom to the legitimacy of international investment law? . *Chicago Journal of International Law*, 471-498.
- Bruno dos Santos, M., Cogliati, N., & Otros. (2012). *Una mirada desde el fuero contencioso administrativo federal sobre el derecho procesal administrativo*. Buenos Aires: Fundación de Derecho Administrativo.
- Buchanan, J. (1967). *Public Finance in a Democratic Process*. North Carolina: Chapel Hill.
- Burton, J. (2009). La resolución de conflictos como sistema político. *Redalyc*, 1-12.
- Bustamante, X. (2007). *La naturaleza jurídica del acta de mediación*. Bogotá: Universidad San Francisco de Quito.

- Caballero, J. (7 de Marzo de 2014). Análisis. La justicia alternativa y el derecho penal. pág. 1.
- Cabanellas, G. (2003). *Diccionario enciclopédico de derecho usual*. Buenos Aires: Heliasta.
- Cabello, P. (2010). *La mediación como política social aplicada al fortalecimiento de la cultura de paz en México y España*. Murcia: Facultad de Trabajo Social. Universidad de Murcia.
- Cabello, P. (2012). *La mediación como política pública social aplicada al fortalecimiento de la cultura de paz en México y España*. Murcia: Universidad de Murcia.
- Cabello, P. (2013). Elementos del proceso de mediación que favorecen a su implementación como política social. *Comunitania*, 85-112.
- Cabello, P. (13 de Septiembre de 2013). *Mediaciones Sociales*. Obtenido de <http://pendientedemigracion.ucm.es/info/mediars/MediacioneS12/Indice/CabelloTijerina2013/cabellotijerina2013.html>
- Cabezut, A. (2011). Teoría de la Nulidad del Acto Administrativo. *Contencioso Administrativo*, 1-23.
- Calvo, M. (2000). *Teoría del Derecho*. Madrid: Tecnos.
- Calvo, M. (2012). Transformaciones jurídicas y teoría del derecho. *Anuario de Filosofía del Derecho*, 33-53.
- CAM. (1 de Julio de 2009). *Centro de Arbitraje de México*. Obtenido de [www.ordenjuridico.gob.mx/Publicaciones/CDs2011/CDArbitraje/pdf/CAM1.pdf](http://www.ordenjuridico.gob.mx/Publicaciones/CDs2011/CDArbitraje/pdf/CAM1.pdf)
- Campa, C. R. (2014). Procuraduría Federal del Consumidor. *Revista de Administración Pública. UNAM*, 96-107.
- Campos, H. (2013). El miedo en la argumentación: una aproximación ética. *Revista de Ciencias Sociales*, 48-59.
- Capafons, J. (2001). Tratamientos psicológicos eficaces para las fobias específicas. *Psicothema*, 1-7.
- Carbonneau, T. (2002). The ballad of transborder arbitration. *University of Miami Law Review*, 773-829.
- Cárdenas, J. (2003). El arbitraje en equidad. *Vniversitas*, 347-374.

- Cardoso, V. (14 de Mayo de 2014). Revira Videgaray: el dinamismo económico se va recuperando. *Reformas, pensadas para los próximos 30 años, cuando México será tierra de oportunidades.*, págs. 1-2.
- Carmona, J. (2013). La mediación y la celeridad en la Ley Orgánica Procesal del Trabajo Venezolana. *Consejo de la Judicatura Federal*, 303-324.
- Carnelutti, F. (1997). *Instituciones de derecho procesal civil*. México: Harla.
- Carnelutti, F. (1998). *Sistema de Derecho Procesal Civil*. México: Cárdenas Editor.
- Carrillo, A. (1973). *La justicia federal y la administración pública*. México: Porrúa.
- Casal, J., & Zerpa, M. (2007). *Tendencias actuales del derecho procesal: constitución y proceso*. Caracas: Universidad Católica Andrés Bello.
- Caso Ivcher Bronstein, Opinion Consultiva 18/03 (Corte Interamericana de Derechos Humanos 6 de Febrero de 2001).
- Castanedo Abay, A. (2001). *Mediación. Una alternativa para la solución de conflictos*. Hermosillo: Talleres Gráficos Universidad de Sonora.
- Castaño, D. (2009). La función de regulación como mecanismo de intervención del Estado en la economía en materia de servicios públicos Comentarios a la Sentencia T-058 de 2009. *Revista Derecho del Estado*, 221-230.
- Castellaro, M. (2011). EL CONCEPTO DE REPRESENTACIÓN MENTAL COMO FUNDAMENTO EPISTEMOLÓGICO DE LA PSICOLOGÍA. *Límite*, 55-67.
- Castillo, L. (2014). La teledetección directa por satélites y la solución de controversias. *Enl@ce: Revista Venezolana de Información, Tecnología y Conocimiento*, 89-96.
- Castillo, M. (2013). Principio de la moralidad administrativa, propuesta jurisprudencial para la protección contra la corrupción. *Revista Enfoques: Ciencia Política y Administración Pública*, 91-103.
- Cavalli, Cristina; Quinteros, Liliana. (2010). *Introducción a la gestión no adversarial de conflictos* (Primera ed.). Madrid: Cometa.
- CCF, A. 2. (21 de 12 de 2013). Código Civil Federal. México, México: DOF.
- CCPM. (2004). Alternativas de Defensa del Contribuyente. *Vicepresidencia de desarrollo y capacitación profesional de la Comisión Fiscal.*, 1-14.

- Cea D'Ancona, M. (1998). *Metodología cuantitativa. Estrategias y técnicas de investigación social*. Madrid: Síntesis.
- CEMA. (24 de Mayo de 2016). *Centro Empresarial de Mediación y Arbitraje*. Obtenido de <http://www.medyar.org.ar/beneficios-del-arbitraje.php>
- CEPAL-ONU. (2011). La formulación e implementación de las políticas públicas en ALC. *CEPAL-ILPES-ONU*, 1-51.
- CESOP. (13 de Abril de 2016). *Cámara de Diputados*. Obtenido de <http://www5.diputados.gob.mx/index.php/camara/Centros-de-Estudio/CESOP/Opinion-Publica/Encuestas/Encuesta-telefonica-sobre-confianza-en-las-instituciones>
- CESOP. (30 de Mayo de 2016). *Centro de Estudios Sociales y de Opinión Pública*. Obtenido de <http://www5.diputados.gob.mx/index.php/camara/Centros-de-Estudio/CESOP/Opinion-Publica/Encuestas/Encuesta-telefonica-nacional-Seguridad-y-confianza-ciudadana>
- CFF. (8 de Diciembre de 2013). Código Fiscal de la Federación. D.F., Cd. de México, México: DOF.
- CFF. (2013). *Código Fiscal de la Federación*. México: DOF.
- CFF Art. 76 (2014).
- CFF Art. 76 VII párrafo (2014).
- CFF, A. 7. (2014). CFF, Art. 76 VII párrafo.
- Chagoyán, K. (2007). Principios constitucionales tributarios y principios tributarios constitucionalizados. *Suprema Corte de Justicia de la Nación*, 1-23.
- Chan, P. (2014). Opciones de mediación para resolver disputas comerciales en China. *Revista Chilena de Derecho.*, 153-170.
- Checa, C. (2010). Globalización económica y principios tributarios. *Cuestiones Constitucionales*, 79-113.
- Chiarloni, S. (1991). Prime riflessioni sui valori sottesi alla novella del processo civil. *Foro Italiano* (pág. 658). Venecia: Il Mulino.
- CNPRODECON. (2014). *Criterio Normativo 6/2014/CTN/CN*. México: PRODECON.

- COGITI. (18 de Enero de 2016). *Consejo General de Graduados en Ingeniería rama industrial e Ingenieros Técnicos Industriales de España*. Obtenido de <http://www.blogproempleoingenieros.com/#!5-beneficios-de-la-empat%C3%ADa-en-el-trabajo/c112t/569ca7180cf2ca1e5ff39d9c>
- Cohen, M. (2013). *Tratado teórico-práctico de derecho de obligaciones*. México: Porrúa.
- Colaíacovo, J. (1998). *Negociación moderna. Teoría y práctica*. Argentina: Ediciones Jurídicas Cuyo.
- Colombia, C. d. (1887). *Ley 26 del 1873 "Código Civil de los Estados Unidos de Colombia"*. Bogota: Congreso de los Estados Unidos de Colombia.
- Colombia, M. d. (22 de Febrero de 2016). *Competencias Ciudadanas*. Obtenido de <http://site.ebrary.com/lib/univgranada/Doc?id=10436506&ppg=18>
- Conejeros, C. (2005). La influencia de la ley modelo de la CNUDMI sobre arbitraje comercial internacional en América Latina. Un análisis comparativo. *Revista Chilena de Derecho*, 89-138.
- Consorti, P. (2013). Gestión de los conflictos y mediación social en Italia. *Universidad Complutense de Madrid*, 99-111.
- Constanza Blanco, C., & Castaño, J. (2006). La nueva ley del mercado de valores: manifestación del derecho regulativo. *Revista de Derecho y Economía*, 8-33.
- CONSULTA FISCAL. NATURALEZA JURÍDICA DEL ARTÍCULO 34 DEL CÓDIGO FISCAL DE LA FEDERACIÓN VIGENTE A PARTIR DEL 1 DE ENERO DE 2007., Contradicción de tesis 170/2011. (Tribunales Colegiados Décimo Quinto, Tercero y Octavo, todos en Materia Administrativa. 11 de Agosto de 2011).
- Cordero, G. (2005). Anulación de laudos arbitrales en el CIADI. *Revista Chilena de Derecho*, 219-252.
- Cordero, G. (2007). Cláusulas Arbitrales en Contratos Internacionales. Aspectos Prácticos. *Revista Chilena de Derecho*, 91-105.
- Córdova, Y. (13 de Julio de 2014). Tramite su RFC sin miedo a tener que pagar impuestos. pág. 1.
- Cornelio, E. (2014). Los mecanismos alternativos de solución de controversias como derecho humano. *Barataria. Revista Castellano-Manchega de Ciencias sociales*, 81-95.

- Council., N. A. (28 de Enero de 2015). *Nadrac*. Obtenido de [http://www.nadrac.gov.au/www/nadrac/rwpattach.nsf/VAP/%28960DF944D2AF105D4B7573C11018CFB4%29~1Report8\\_6Dec.pdf/\\$file/1Report8\\_6Dec.pdf](http://www.nadrac.gov.au/www/nadrac/rwpattach.nsf/VAP/%28960DF944D2AF105D4B7573C11018CFB4%29~1Report8_6Dec.pdf/$file/1Report8_6Dec.pdf).
- Couture, E. (1993). *Fundamentos de derecho procesal civil*. Buenos Aires: Depalma.
- CPEUM. (1983). *CPEUM 1983*. México: DOF.
- CPEUM. (2011). *CPEUM*. México: DOF.
- Creswell, J. W. (1998). *Designing a qualitative study*. Utah: Qualitative Inquiry and Research Design.
- Cruz, C. (2008). La satisfacción de los usuarios, un compromiso permante. *Salud en Tabasco*, 767-768.
- Cruz, R., & Cruz, O. (2004). *El Arbitraje. Los Diversos Mecanismos de Solución de Controversias: Análisis y Práctica en México*. México: Porrúa.
- Cuadra, J. (2010). MEDIOS ALTERNATIVOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS COMO SOLUCIÓN COMPLEMENTARIA DE ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA. *Comité de Publicaciones y Promoción Educativa de la Suprema Corte de Justicia de la Nación*, 1-23.
- Cuadra, J. (2013). *Medios alternativos de resolución de conflictos como solución complementaria de administración de justicia*. México: SCJN.
- Cuadra, J. (2014). MEDIOS ALTERNATIVOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS COMO SOLUCION COMPLEMENTARIA DE ADMINISTRACION DE JUSTICIA. *SCJN*, 1-23.
- Cuevas, V. (2013). *Participación política y percepción de la democracia de las mujeres en el área metropolitana de Monterrey, Nuevo León, México*. Monterrey: Universidad Autónoma de Nuevo León.
- de Armas, M. (2003). La mediación en la resolución de conflictos. *Educación*, 125-136.
- De Dreu, C., & van Vianen, A. (2001). Managing relationship conflict. . *Journal of Organizational Behavior*., 309-328.
- De la Morena, S. (2013). El principio de igualdad y su incidencia en el impuesto sobre la renta de las personas físicas. *Revista Online de Estudiantes de Derecho*, 1-30.
- De la Torre, J. (1984). *El Derecho como arma de Liberación en América Latina*. México: Centro de Estudios Ecuménicos.

- de la Torre, J. (2010). HERMENÉUTICA ANALÓGICA, JUSTICIA Y USO ALTERNATIVO DEL DERECHO . *IIJ-UNIVERSIDAD AUTONOMA DE AGUASCALIENTES*, 1-25.
- de los Santos, M. (2012). La PRODECON. *IMCP*, 1-15.
- de Souza, L. (2009). Una mirada generica de los conflictos. *EUMED*, 1-8.
- De Villa Cortes, J., & Márquez, M. (2011). La mediación en Aguascalientes, a una década de su existencia. *Investigación y Ciencia de la UAA*, 46-52.
- De Villa, J., & Márquez, M. (2011). La mediación en Aguascalientes, a una década de su existencia. *Investigación y Ciencia*, 46-52.
- De Waal, F. (4 de Julio de 2005). *Nature*. Obtenido de <http://www.nature.com/nature/journal/v437/n7055/full/nature03999.html>
- del Niño, M. (2009). *Generalidades de la Visita Domiciliaria*. México: Instituto de Investogaciones Juridicas. UNAM.
- Denti, V. (2004). *La giustizia civile*. Bologna: Il Mulino.
- Di Roco, M., & Santi, A. (2003). *La Conciliazione*, Giuffre. Milano: G. Giulio Einaudi Editore.
- Díaz, E. (2014). *PRODECON*. México: Comunidad Virtual Aduanera.
- Díaz, L. (2005). *Manejo de conflictos desde la sabiduría del cine y las sanciones, más Chaplin y menos Platón*. México: Pax.
- Díaz, L. (2009). ¿Artículo 17 de la Constitución como opción al orden jurídico? *Anu. Mex. Der. Inter vol.9*, 1-7.
- Díaz-Bravo, L., Torruco, U., & Varela, M. (2013). La entrevista, recurso flexible y dinámico. *Investigación en Educación Médica. UNAM.*, 1-6.
- Díaz-Bravo, L., Torruco, U., Martínez, M., & Varela, M. (2013). La entrevista, recurso flexible y dinámico. *Departamento de Investigación en Educación Médica, Facultad de Medicina, Universidad Nacional Autónoma de México.*, 1-20.
- Dolores, O. (11 de Noviembre de 2014). Ahorrarían \$20 Millones por conclusivos. pág. 1.
- Domínguez, J. (2007). Principios Procesales relativos al Procedimiento. *Revista Chilena de Derecho.*, 595-598.
- Dorantes, C., & Matus, G. (2002). El estrés y la ciudad. *Revista del Centro de Investigación*, 71-77.



- DR. (11 de Marzo de 2015). *Todo sobre Derecho en la República Dominicana*. Obtenido de [http://www.drleyes.com/page/diccionario\\_juridico/significado/A/4176/ATRIBUCION/](http://www.drleyes.com/page/diccionario_juridico/significado/A/4176/ATRIBUCION/)
- Duart, C. (13 de Mayo de 2015). *Las complementarias de transmisiones patrimoniales, ajd, sucesiones y donaciones*. Obtenido de <http://complementarias.foroespana.com/t25-tasacion-pericial-contradictoria-tpc>
- E., A., & Scotto, G. (2003). *Conflitti e mediazione: introduzione ad una teoria generale*. Genova: Mondadori.
- Echeverry, J. (2003). *La Conciliación Extrajudicial y la Amigable Composición*. Bogotá: Temis.
- Economista, E. (7 de Julio de 2014). Prodecon recibe 321 solicitudes de acuerdos conclusivos. pág. 1.
- Educación, I. d. (2009). *Ivestigación Cuantitativa*. Montevideo: Consejo de Formación Educativa Juan E. Pivel Devoto.
- Eisenberg, N. (2000). motion, Regulation, and Moral Development. *Annual Review of Psychology*, 665-697.
- El oficio de observaciones emitido dentro de dicho procedimiento debe cumplir con las garantías de fundamentación y motivación., 104/2010 (Tribunales Colegiados Primero, Segundo y Tercero en Materia Admnistrativa del Sexto Circuito y el Primer Tribunal Colegiado del Vigpesimo Séptimo Circuito. 12 de Enero de 2011).
- Elisavetsky, A. (14 de Abril de 2014). *Resolución Electrónica de Disputas*. Obtenido de <http://www.resolucionelectronicadedisputas.com/?tag=arbitraje-o-mediacion-fiscal>
- EOPRODECON. (2014). *Estatuto Orgánico de la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente*. México: DOF.
- Escobar, I. (1990). *Introducción al Proceso*. Bogota: Temis.
- Esplugues, C. (2013). El régimen jurídico de la mediación civil y mercantil en conflictos transfronterizos en españa tras la ley 5/2012, de 6 de julio. *Boletín Mexicano de Derecho Comparado*, 1-8.
- Esquivel, J., Jiménez, F., & Esquivel-Sánchez, J. (2009). La relación entre conflictos y poder. *Revista de Paz y Conflictos.*, 6-23.

- F.Entelman, R. (2002). *Teoría de los conflictos. Hacia un nuevo paradigma*. Barcelona: Gedisa.
- Facultades de comprobación de obligaciones fiscales. Su ejercicio simultáneo o aislado no viola el artículo 16 constitucional., VI.2o.119 A (Segundo Tribunal Colegiado del Sexto Circuito. 23 de Enero de 1998).
- Femenia, N. (14 de Enero de 2016). *Mediate*. Obtenido de Un marco etico para la mediacion: [http://www.mediate.com/articles/un\\_marco\\_etico.cfm](http://www.mediate.com/articles/un_marco_etico.cfm)
- Fenech, M. (1962). *Estudios de Derecho Procesal*. Barcelona: Bosch.
- Fernández, J. (2013). Importancia del arbitraje de las revistas médicas para la calidad de la publicación científica. *Revista Médica Electrónica*, 1-10.
- Fernández, J., & Masbernát, P. (2013). La vigencia de los principios de justicia tributaria en España. Aportaciones para un debate. *Estudios Constitucionales*, 495-546.
- Fernández, M. (19 de Agosto de 2013). Ofrece PRODECON defensoría gratuita contra actos de abuso de autoridades fiscales y federales. pág. 1.
- Fernández, O. (2008). Una aproximación a la cultura de paz en la escuela. *Educere*, 251-256.
- Fernández, R. (2006). *Derecho Fiscal*. Monterrey: Lazcano Garza.
- Fernández, S. (2010). La Mediación social: itinerario histórico de la resolución de conflictos sociales. *EUMED. Universidad de Malaga*, 1-13.
- Financiero. (30 de Mayo de 2016). *El Financiero*. Obtenido de <http://www.elfinanciero.com.mx/economia/repunta-percepcion-negativa-sobre-el-sat.html>
- Financiero, E. (2 de Mayo de 2014). Recauda Hacienda más impuestos de los que calculó. *Economía*, pág. 1.
- Fisas, V. (1987). *Cultura de paz y gestión de conflictos*. Barcelona: Icaria/UNESCO.
- Flash, T. (2015). Nuevos criterios emitidos por la PRODECON. *EY Boletín Judicial*, 1-4.
- Flick, U. (2007). *Introducción a la investigación cualitativa*. Madrid: Morata Paideia.
- Flores, E. (1982). *Elementos de las Finanzas Públicas Mexicanas*. México: Porrúa.

- Folber, J., & Taylor, A. (1996). *Mediación. Resolución de conflictos sin litigio*. México: Limusa.
- Folberg, J., & Taylor, A. (1997). *Mediación resolución de conflictos sin litigio*. México: Limusa.
- Folkman, S., & Lazarus, R. (1986). *Estrés y procesos cognitivos*. Barcelona: Martínez Roca.
- Fong, C. (2005). Los criterios de objetividad científica y las metodologías cuantitativas y cualitativas en el análisis de la ventaja competitiva ¿aún existe un debate? *EconoQuantum*, 125-139.
- Forbes. (12 de Julio de 2016). *Forbes México*. Obtenido de <http://www.forbes.com.mx/prodecon-recupera-1463-mdp-devoluciones-iva/#gs.AS5BFOk>
- FORMALIDADES ESENCIALES DEL PROCEDIMIENTO. SON LAS QUE GARANTIZAN UNA ADECUADA Y OPORTUNA DEFENSA PREVIA AL ACTO PRIVATIVO, Tesis: P./J. 47/95 (Pleno, SCJN 10 de Diciembre de 1995).
- Forte, F. (1998). La misura della pressione fiscale in rapporto al prodotto interno lordo in luogo del prodotto interno netto: un capitolo dell'illusione fiscale. *La Sapienza. Facoltà di Economia e Commercio. Istituto di economia pubblica.*, 155-195.
- Foust, D. (2011). Miedo, ira y esperanza en México. Emociones, percepciones y reacciones en torno del crimen, el riesgo y el cambio social. *Intersticios Sociales*, 1-24.
- Fraga, L. (2011). Arbitraje Tributario Internacional. *Centro Empresarial de Conciliación y Arbitraje*, 64.
- Franco, O. (2014). *Incidencia de la Mediación de Conflictos en la Tutela Judicial Efectiva*. Castilla-La Mancha: Universidad Castilla-La Mancha.
- Frings, C. (2010). *Soziales Vertrauen. Eine Integration der soziologischen und der ökonomischen Vertrauenstheorie*. Alemania: Springer VS.
- Fuentes, R. (2009). El Arbitraje Nacional en la Propiedad Intelectual: viabilidad de su institucionalización en Cuba. *Propiedad Intelectual*, 157-204.
- Fugardo, J. (2008). Aspectos comparados entre el derecho italiano y el derecho español en materia de obligaciones y títulos de crédito. *MJusticia Española*, 2053-2110.
- Fuquen, M. (2003). Los conflictos y las formas alternativas de resolución. *Tabula Rasa*, 265-278.

- G. Santa Fe. (15 de Diciembre de 2014). *Gobierno de Santa Fe*. Obtenido de <http://www.santafe.gov.ar/index.php/web/content/download/71289/345896>
- Galati, E. (2010). Notas sobre investigación jurídica cuantitativa. *Centro de Filosofía*, 187-206.
- Galindo, L., & Arango, M. (2009). Estrategia didáctica: la mediación en el aprendizaje colaborativo en la educación médica. *Latreia*, 284-291.
- García Barrera, M. E. (2011). IV SEMINARIO INTERNACIONAL DE ACCESO A LA INFORMACIÓN JUDICIAL Y LOS BENEFICIOS PARA LA SOCIEDAD. *E-Justicia y transparencia: avances internacionales* (págs. 1-57). Monterrey: Poder Judicial del Estado de Nuevo León.
- García Maynez, E. (2002). *Introducción al estudio del derecho*. México: Porrúa.
- García, A. (2014). Mediación y solución de controversias en el sistema internacional. *Centro de Pensamiento Estratégico. Ministerio de Relaciones Exteriores de Colombia*, 1-28.
- García, C. (2014). Emociones de inseguridad determinantes de la desconfianza hacia la autoridad pública. *Revista Intercontinental de Psicología y Educación*, 171-184.
- García, G. (2012). La Mediación. Un reto pendiente en nuestra sociedad. *Revista de Trabajo Social de Murcia*, 27-40.
- García, J., & Leturia, F. (2006). Justicia civil: diagnóstico, evidencia empírica y lineamientos para una reforma. *Revista Chilena de Derecho*, 345-384.
- García, L. (2007). La mediación familiar: una aproximación normativa. *Portularia*, vol. VII, núm. 1-2, 3-15.
- García, L. (2010). La mediación a través de sus principios. Reflexiones a la luz del anteproyecto de ley de mediación en asuntos civiles y mercantiles. *Intituto Complutense de Mediación*, 717-756.
- García, L., & Colina, A. (2004). Métodos directos e indirectos en la valoración económica de bienes ambientales. Aplicación al valor de uso recreativo del Parque Natural de Somiedo. *Estudios de Economía Aplicada*, 811-838.
- García, L., Gutiérrez, D., González, S., & Valero, A. (2012). Cambios en la empatía, la asertividad y las relaciones sociales por la aplicación del modelo de instrucción educación deportiva. *Revista de Psicología del Deporte*, 321-330.

- García, M.; Garza, D. (2015). Resolución de conflictos tributarios. Una visión entre México e Italia. Políticas y Constitucionalismo. Revista internacional de ciencias políticas, derecho constitucional y filosofía del derecho. Jurídica & Law Press. Enero-Diciembre 2015. Volumen I/II, Número 4-5. Págs. 697-756.
- García, R. (2004). La alexitimia: entre la angustia y el goce. *Enseñanza e Investigación en Psicología*, 1-16.
- García, S. (25 de Septiembre de 2009). Gobierno quiere recaudar con "miedo": JFGC. pág. 1.
- García, S. (3 de Julio de 2014). REDALYC. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=87602203>
- Garza, D. (2014). *La factura electrónica y las tecnologías de la información como ente fiscalizador para evitar la defraudación fiscal*. San Nicolas de los Garza: Universidad Autónoma de Nuevo León.
- Garza, D., & García, M. (2015). Proceso de concientización educativa para la obtencion de una cultura de paz en los conflictos de indole contributiva. En P. Cabello, & J. Moreno, *Diversas miradas, un mismo sentir: comunicación, ciudadanía y paz como retos del siglo XXI*. (págs. 203-214). México: Plaza y Valdez Editores.
- Garza, R. (2014). La inseguridad jurídica del Contribuyente ante la revisión electrónica. *PerezGongora Publicaciones*, 1-4.
- Gaviria, J. (2013). Comentarios sobre las nuevas normas colombianas en materia de arbitraje internacional. *Revista de Derecho Privado*, 259-281.
- Gilly, M. (1988). *Interactuar y conocer. Desafíos y regulaciones sociales en el desarrollo cognitivo*. Buenos Aires: Miño y Davila Editores.
- Giménez, C. (2004). Lex mercatoria, garantías independientes y coacción extraestatal. *International Law: Revista Colombiana de Derecho Internacional*, 343-361.
- Giménez, G. (1995). Modernización, Cultura e Identidad Social. *Espiral*, 35-55.
- Ginebra, M., & Tarabal, J. (2013). La obligatoriedad de la mediación derivada de la voluntad de las partes: las cláusulas de mediación. *Indret*, 1-31.
- Gliem, J., & Gliem, R. (2003). Calculating, Interpreting, and Reporting Cronbach's Alpha Reliability Coefficient for Likert-Type Scales. *Midwest Research to Practice Conference in Adult, Continuing, and Community Education.*, 82-88.

- Goleman, D. (1995). *Emotional intelligence*. Nueva York: Bantam.
- Gómez, A. (5 de Febrero de 2016). EL IMCP COMUNICA: Acuerdos conclusivos. págs. 1-2.
- Gómez, J. (2013). Intervención de terceros en el arbitraje nacional colombiano a la luz de las experiencias del arbitraje. *Revista de Derecho Privado*, 1-40.
- Gómez, N. (29 de Julio de 2013). Combatir abuso de autoridades fiscales: Prodecon. pág. 1.
- Gómez, R. (2012). Gestión de políticas públicas: aspectos operativos. *Revista Facultad Nacional de Salud Pública*, 223-236.
- Gondra, J. (1997). ¿Tiene sentido impartir justicia con criterios de economía? (A propósito de una teoría del Derecho que postula una Jurisprudencia orientada por el valor de la “eficiencia económica”). *Revista de Derecho Mercantil*, 1579.
- Gonzáles, O. (2001). *Conciliación extrajudicial*. Lima: Appec.
- González de Cossío, F. (2007). La nueva forma del acuerdo arbitral. Aún otra victoria del consensualismo. *Boletín Mexicano de Derecho Comparado*, 779-799.
- González de Cossío, F. (2008). La naturaleza del arbitraje. Un ejercicio de balance químico. *Anuario Mexicano de Derecho Internacional*, 509-525.
- González, A. (1 de Diciembre de 2015). *Expansión*. Obtenido de <http://www.expansion.com/diccionario-economico/tasacion-pericial-contradictoria.html>
- González, L. (20 de Febrero de 2015). Lo que el SAT sabe de ti. pág. 1.
- González, L., & Mamone, M. (2014). Presiones fiscales y conflicto político en Argentina: La intensificación de las tensiones entre un Primus y sus pares. *Revista de Ciencia Política*, Vol. 34, num. 1, 3-36.
- Gonzalo, M. (2011). Métodos Alternos: Una justicia más progresista y universalizada. En M. Gonzalo, & F. Gorjón Gómez, *Métodos Alternos de Solución de Conflictos. Herramientas de paz y modernización de la justicia*. Madrid: Dykinson.
- Gonzalo, M. (2011). Métodos Alternos: Una justicia más progresista y universalizada. En M. Gonzalo, & F. Gorjón, *Métodos alternativos de solución de conflictos. Herramientas de paz y modernización de la justicia*. (págs. 41-48). Madrid: Dykinson.

- Gorjón Gómez, F. (2011). *Métodos Alternos de Solución de Conflictos. Herramientas de paz y modernización de la justicia*. Madrid: DYKINSON, S.L.
- Gorjón Gómez, F., & Steele, J. (2012). *Métodos alternativos de solución de conflictos*. México: Oxford University Press México.
- Gorjón, F. (2010). La Implementación de los Métodos Alternos de Solución de Controversias conforme a la Reforma Procesal Constitucional en México. *ADR Resources*, 1-31.
- Gorjón, F. (2015). De la instrumentalización a la científicidad de la mediación y de los métodos alternos de solución de conflictos. En F. Gorjón, & J. Pesqueira, *La ciencia de la mediación*. (págs. 13-35). México: Tirant Lo Blanch.
- Gorjón, F., & Badii, M. (2011). MEDIACIÓN Y ARBITRAJE, FACTORES DE INTERNACIONALIZACIÓN DEL SISTEMA JUDICIAL. *Biblioteca Jurídica Virtual del IJ-UNAM*, 343-378.
- Gorjón, F., & Sáenz, K. (2005). *Métodos Alternos de Solución de Controversias. Enfoque educativo por competencias*. (2a Edición ed.). (UANL, Ed.) Monterrey, México: Patria.
- Gorjón, F., & Sáenz, K. (2013). *Metodos Alternos de Solución de Controversias. Enfoque educativo por competencias*. México: Patria.
- Gorjón, F., Sáenz, K., & Vázquez, R. (2014). *Escuela de pensamiento de los métodos alternos de solución de conflictos*. México: Tendencias.
- Grande, S. (2008). La lex mercatoria en los laudos de la Cámara de Comercio Internacional. *Dikaion*, 1-46.
- Guerrero, L. (2010). *Arbitraje Civil. Diccionario Enciclopedico de Arbitraje*. México: Noriega Editores.
- Guerrero, O. (2009). La formulación de principios en la administración pública. *Convergencia. Revista de Ciencias Sociales*, 15-35.
- Guthrie, D. (2005). *The nature of Paleolithic Art*. Chicago: The University of Chicago Press.
- Gutiérrez, J. (2012). Análisis económico del derecho y del derecho económico bajo revisión empresarial. *Opinión Jurídica*, 117-134.

- Guzmán, A. (2011). Tensiones en la estrategia de transformación institucional del Banco Interamericano de Desarrollo en América Latina: Entre el mercado y la gobernabilidad democrática. *Revista Estudios Socio-Jurídicos*, 185-216.
- H.Mnookin, R.Peppet, S., & S. Tulumello, A. (2003). *Resolver conflictos y alcanzar acuerdos*. Barcelona: Gedisa.
- Harris, E., & Bozo, A. (2007). Posmodernidad y Sistemas Alternativos. *TELOS. Revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales.*, 391-403.
- Hernández Sampieri, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2010). *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN*. México: McGraw Hill.
- Hernández, A. (2014). *Precios de transferencia, mecanismo para la adecuada tributación de los contribuyentes. ¿Es necesaria su regulación normativa?* San José: Universidad de Costa Rica.
- Hernández, C. (2014). Modelos aplicables en mediación intercultural. *Barataria.*, 67-80.
- Hernández, C., Mendivil, J., & Hernández, C. (2015). Importancia de los métodos alternativos de solución de controversias en el sistema penal acusatorio mexicano. *Ciencia Jurídica*, 71-90.
- Hernández, F. (2015). Los principios de generalidad e igualdad en la normativa tributaria municipal y su infracción por las ordenanzas fiscales. *Rev. boliv. de derecho*, 360-377.
- Hernández, N., & García, L. (2014). Procedimiento para llegar a un acuerdo conclusivo con autoridades fiscales. *PAF*, 62-65.
- Hernández, R., C., F., & Baptista, P. (2006). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw Hill.
- Herrán, O. (2013). El alcance de los principios de la administración de justicia frente a la descongestión judicial en Colombia. *Prolegómenos. Derechos y Valores*, 105-122.
- Heyndels, B., & Smolders, C. (1994). "Fiscal illusion at the local level. Empirical evidence for the Flenish municipalities. *Public Choice*, 325-328.
- Huh, J., DeLorme, D., & Reid, L. (2006). Perceived third-person effects and consumer attitudes on prevetting and banning DTC advertising. *Journal of Consumer Affairs*, 90-116.



- Hunter, W., & Scott, C. (1987). Statutory changes in state income taxes, an indirect test of fiscal illusion. *Public Choice*, 41-51.
- Illera Santos, M. d., García Iragorri, A., & Ramírez Torrado, M. L. (2012). Justicia de paz y conciliación en equidad: ¿Formas alternativas de resolución de conflictos comunitarios en Barranquilla. *Revista de Derecho, Universidad del Norte*, 307-329.
- IMCP. (20 de Agosto de 2013). *El Conta*. Obtenido de <http://elconta.com/2013/08/20/prodecon-criterios-sustantivos/>
- Informador. (10 de Junio de 2015). Crece percepción negativa del SAT, señala encuesta. pág. 1.
- Informador. (3 de Febrero de 2016). *Indormador.Mx*. Obtenido de <http://www.informador.com.mx/economia/2013/478715/6/el-sat-reporta-394-millones-de-contribuyentes-activos.htm>
- Interpretación del artículo 69-F del Código Fiscal de la Federación. Acuerdos Conclusivos., 325-01-17-2014-01 (Administración General Jurídica. Administración de Normatividad de Impuestos Internos. 10 de Febrero de 2014).
- Isabel, R. C., & José, G. C. (2 de Diciembre de 2002). Impacto psicológico de la negligencia familiar (leve versus grave) en un grupo de niños y niñas. *REDALYC*, 261-272. Recuperado el 19 de Agosto de 2014, de <http://www.redalyc.org/pdf/167/16718205.pdf>
- Izquierdo, M. (2007). Por una cultura de paz. *Espiral*, 157-175.
- Janis, I., & Mann, L. (1977). *Decision making. A psychological analysis of conflict, choice, and commitment*. New York: Free Press.
- Jarach, D. (1957). *Curso Superior de Derecho Tributario*. Buenos Aires: Liceo Profesional CIMA.
- Jequier Lehuédé, E. (2011). El arbitraje forzoso en Chile (Un examen de constitucionalidad en el ordenamiento jurídico chileno). *Estudios Constitucionales*, 453-497.
- Jiménez, C. (13 de Mayo de 2014). *S&C Asesores*. Obtenido de <http://www.misfinanzasytudinerio.com/tasacion-pericial-contradictoria/>
- JonesDay. (1 de Septiembre de 2014). *JonesDay*. Obtenido de <http://www.jonesday.com/Italian-Government-Proposes-Civil-Justice-System-Reforms-09-25->

2014/?utm\_source=Mondaq&utm\_medium=syndication&utm\_campaign=View-Original

Justice, E.-u. (12 de Septiembre de 2014). *E-UROPEAN JUSTICE*. Obtenido de [https://e-justice.europa.eu/content\\_mediation\\_in\\_member\\_states-64-it-es.do?member=1](https://e-justice.europa.eu/content_mediation_in_member_states-64-it-es.do?member=1)

Keith, H. (1990). *The enigma of the lex mercatoria*. New York: Transnational Juris Publications.

Kelly, R. (2000). *Warless societies and the origin of war*. Ann Arbor. Michigan: University of Michigan Press.

Kluwer, W. (2007). *Todo procedimiento tributario: 2007-2008*. Valencia: Edición Fiscal CISS.

Kreston. (3 de Febrero de 2015). *Kreston BSG*. Obtenido de <http://www.krestonbsg.com.mx/blog/?p=136>

Kuznik, A., Hurtado, A., & Espinal, A. (2010). El uso de la encuesta de tipo social en Traductología. Características metodológicas. *MonTI. Monografías de Traducción e Interpretación.*, 315-344.

Laca, F. (2011). Retorno a Hobbes: Hacia una cultura del miedo. *Estudios sobre las Culturas Contemporáneas*, 9-22.

Laca, F., Alzate, R., Sánchez, M., Verdugo, J., & Guzmán, J. (2006). Communication and conflict in young Mexican students: messages and attitudes. . *Conflict Resolution Quarterly.*, 31-54.

Ladrón, D., Santos, I., & Melgar, P. (2014). Acuerdo Conclusivos. Primer medio alternativo de solución de controversias en auditorías fiscales. *Serie de Cuadernos de la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente.*, 1-38.

LaRioja. (1 de Diciembre de 2015). *Gobierno de la Rioja en Internet*. Obtenido de <https://www.larioja.org/npRioja/default/defaultpage.jsp?idtab=738989>

Lasheras, M. (1999). *La regulación económica de los servicios públicos*. Barcelona: Ariel.

Laurel, A. (1993). La política social en la crisis : una alternativa para el sector salud. *Saúde e Sociedade*, 1-13.

Leary, M. (1983). A brief version of the Fear of Negative Evaluation Scale. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 371-375.

- Lédio, R. (1998). *O que é direito alternativo?* Florianópolis: Obra Jurídica.
- Leff, E. (2001). LOS DERECHOS DEL SER COLECTIVO Y LA REAPROPIACIÓN SOCIAL DE LA NATURALEZA: A GUISA DE PRÓLOGO. *Justicia ambiental*, 7-34.
- Ley 13.951, L. (1995). *Mediación Pre-Judicial*. Buenos Aires, Provincia de Argentina, Argentina: Camara de Diputados Argentina.
- LFDC Art. 17 (2014).
- Lima, C. (2009). Medios de Defensa en Materia Ambiental. *CEJA*, 1-7.
- Limpas, J. (2012). EL MÉTODO DEL ESTUDIO DE CASOS COMO ESTRATEGIA METODOLÓGICA PARA DESARROLLAR HABILIDADES INVESTIGATIVAS EN LA FORMACIÓN DEL JURISTA. *Iuris Tantum Revista Boliviana de Derecho*, 1-13.
- Linck, D. (1996). Mediación y comunicación. En J. Gottheil, & A. Schiffrin, *Mediación: una transformación en la cultura* (págs. 135-151). Buenos Aires: Paidós.
- Llacuna, J., & Pujol, L. (19 de Febrero de 2016). *Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo*. Obtenido de [http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/601a700/ntp\\_667.pdf](http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/601a700/ntp_667.pdf)
- Llanos, O. (2005). La certificación de especialistas, un proceso sólido en etapa crucial de desarrollo. *Revista Chilena de Cirugía*, 57-60.
- López, L., & Campos, J. (2002). Evaluación de Factores Presentes en el Estrés Laboral. *Revista de Psicología*, 1-27.
- López, S., & López, C. (2014). Aproximación a la regulación de la mediación en el derecho internacional privado y el derecho europeo. *Revista de Derecho Privado*, 1-29.
- LOPRODECON. (2014). *Ley Orgánica de la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente*. México: DOF.
- Lozano, J., & Vives, T. (2012). Diez puntos básicos de un mediador en el manejo de conflictos. *Elsevier. Investigación en Educación Médica*, 1-12.
- LPACPRODECON. (2014). *Lineamientos que regulan el procedimiento para la adopción de acuerdos conclusivos ante la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente*. México: DOF.

- LREASPRODECON. (2011). *Los lineamientos que regulan el ejercicio de las atribuciones sustantivas de la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente*. México: DOF.
- Lucas, S. (26 de Agosto de 2014). *La Atalaya*. Obtenido de [www.jw.org/es](http://www.jw.org/es)
- Lucy Cruz de Quiñones, S. R., Pardo Carrero, A., & Londoño Gutiérrez, F. (2010). *Lecciones de derecho tributario inspiradas por un maestro*. Bogotá: Universidad del Rosario.
- Luiso, F. (2005). *Comentario alla riforma del processi civile*. Milano: Giufree Editoriale.
- Luna, A., Laca, F., & Cedillo, L. (2012). Toma de decisiones, estilos de comunicación en el conflicto y comunicación familiar en adolescentes bachilleres. *Enseñanza e Investigación en Psicología*, 295-311.
- Lunelli, C., & Meraz, A. (2014). Jurisdicción y medios alternativos de resolución de conflictos: una opción para las cuestiones ambientales. *Opinión Jurídica*, 17-32.
- Lunelli, C., & Meraz, A. (2014). Jurisdicción y medios alternativos de resolución de conflictos: una opción para las cuestiones. *Opinión Jurídica*, 17-32.
- Mabarak, D. (2000). *Derecho financiero público*. México: Mc. Graw Hill.
- Macià, D., Olivares, P., & Amorós, M. (2012). Detección e intervención conductual-cognitiva en adultos-jóvenes con fobia social generalizada. *Anales de Psicología*, 19-27.
- Madrileño, G. (1 de Diciembre de 2015). *Comunidad Madrid*. Obtenido de [http://www.madrid.org/cs/Satellite?c=CM\\_Tramite\\_FA&cid=1142304224635&definicion=Impuestos%2C+Tasas+y+Precios+Publicos&pagename=ComunidadMadrid%2FEstructura&tipoServicio=CM\\_Tramite\\_FA](http://www.madrid.org/cs/Satellite?c=CM_Tramite_FA&cid=1142304224635&definicion=Impuestos%2C+Tasas+y+Precios+Publicos&pagename=ComunidadMadrid%2FEstructura&tipoServicio=CM_Tramite_FA)
- Magallon, J. (1987). *Instituciones del derecho civil*. México: Porrúa.
- Maier, J. (1993). *Democracia y administración de justicia penal en Iberoamérica, en Reformas Procesales en América Latina. La oralidad en los procesos*, Corporación de Promoción Universitaria, Chile, 1993; BINDER, Alberto. *Perspectivas de la reforma procesal penal en Améri*. Buenos Aires: Universidad de Chile.
- Maiorano, J. (2014 de Noviembre de 2014). *Dr. Jorge Luis Maiorano*. Obtenido de [http://www.jorgeluismaiorano.com/index.php?option=com\\_content&view=article&id=93&Itemid=56](http://www.jorgeluismaiorano.com/index.php?option=com_content&view=article&id=93&Itemid=56)
- Maldonado, L. (2007). *Manual práctico para el diseño de la Escala Likert*. México: Trillas.

- Mares, M. (1 de Octubre de 2014). *Fortuna y Poder*. Obtenido de <http://www.marcomares.com.mx/?p=23255>
- Margaín Manautou, E. (1997). *Introducción al estudio del derecho tributario mexicano*. México: Porrúa.
- Marín, G. (2010). *Mitos y Fantasías de los Aztecas* (Primera ed.). México: Toltecayotl.
- Marina, J., & López, M. (2005). *Diccionario de los sentimientos*. Barcelona: Compactos-Anagrama.
- Marks, I. (1987). *Fears, phobias and rituals*. New York: Oxford University Press.
- Marquez Algara, M., & De Villa Cortés, J. (2013). Medios alternos de solución de conflictos. *Biblioteca Jurídica Virtual el Instituto de Investigaciones Jurídicas de la UNAM*, 1-17.
- Márquez, Á. (2008). LA CONCILIACIÓN COMO MECANISMO DE JUSTICIA RESTAURATIVA. *Prolegómenos*, 57-74.
- Márquez, A. (2012). La mediación como justicia restaurativa. *Prolegómenos. Derechos y Valores*, 149-171.
- Martinez, J. (1983). Renters illusion or savvy? *Public Finance Quarterly*, 237-243.
- Martínez, J. (2008). *Teoría de las obligaciones*. México: Porrúa.
- Mas, C., & Torrego, J. (2014). Asesoramiento y mediación de conflictos en los procesos de mejora escolar. *Innovación educativa*, 19-34.
- Masbernat, P. (2002). Garantías constitucionales del contribuyente: crítica al enfoque de la doctrina nacional. *Ius et Praxis*, 299-357.
- Mayer-Serra, C. (2009). La industria del amparo fiscal. *Política y Gobierno*, 349-383.
- Mazo, H. (2013). La mediación como herramienta de la justicia restaurativa. *Opinion Jurídica*, 99-114.
- Mediación, F. M. (2012). *Tiempo de mediación, liderazgo y acción para el cambio*. Venezuela: República Bolivariana de Venezuela.
- Medina, A. (2013). El principio de seguridad jurídica en el ejercicio de las facultades de comprobación de la autoridad, supuestos de las fracciones ii y iii, del artículo 42

- del código fiscal de la federación. *Tribunal Federal de Justicia Fiscal y Administrativa*, 1-31.
- Méndez, J., Villar, A., & Becerril, T. (2009). Un acercamiento al sentimiento del miedo y su incidencia en la reconfiguración de los espacios sociales. *Urbano*, 79-92.
- Méndez, M., Ortiz, E., & Venegas, A. (2011). Estrategias de comunicación para el personal de Enfermería que atiende a personas sordas. *Enfermería Actual en Costa Rica*, 1-20.
- Meneses, A. (2013). Subjetividad y vínculo social: el conflicto constitutivo del imaginario individual en las organizaciones laborales. *Convergencia*, 207-229.
- Mereminskaya, E. (2005). Apuntes de arbitraje comercial internacional. *Talle de Arbitraje Comercial Internacional*, 1-44.
- México, G. d. (2006). *Carta de los Derechos de los Contribuyentes Auditados*. Estado de México: Gobierno del Estado de México.
- Meza, E., Soriano, A., Solís, O., García, S., & Zárate, A. (2003). Funciones mentales, la actividad más evolucionada del cerebro humano. *Revista de Especialidades Médico-Quirúrgicas*, 5-8.
- Miles, H. (2006). La mediación en los tribunales chilenos. Santiago: Universidad Arturo Prat.
- Mirimanova, N. (18 de Febrero de 2016). *Initiativeforpeacebuilding.eu*. Obtenido de [http://www.initiativeforpeacebuilding.eu/pdf/Mediation\\_and\\_Dialogue\\_Official\\_and\\_Unofficial\\_Strands.pdf](http://www.initiativeforpeacebuilding.eu/pdf/Mediation_and_Dialogue_Official_and_Unofficial_Strands.pdf)
- Misolek, W., & Elder, H. (1988). *"Tax structure and the size of government. An empirical analysis of the fiscal illusion and fiscal stress arguments"*. New York: Public Choice.
- Mnookin, R. (1997). *Mediación. Una respuesta multidisciplinaria*. Argentina: EUDEBA.
- Molano, L., & Olga, L. (2007). Identidad cultural un concepto que evoluciona. *Revista Opera.*, 69-84.
- Molinares, V. (2012). El conflicto entre el derecho y una nueva ética no explorada: Presentación desde el concepto de zona gris. *Revista de Derecho.*, 1-17.
- Moncada, C., & Mejía, C. (2004). La creatividad como estrategia de intervencion educativa en los conflictos escolares. El caso del Centro de Desarrollo Comunitario de Siloé. *Revista Científica Guillermo de Ockham.*, 187-201.

- Mondragón, F. (2010). Justicia alternativa en materias civil, mercantil y familiar. *Biblioteca Jurídica Virtual. IJJ-UNAM*, 107-116.
- Mondragón, F. (2011). Justicia alternativa en materia civil, mercantil y familiar. *Biblioteca Jurídica Virtual del IJJ-UNAM*, 107-116.
- Monje, C. (2011). *Metodología de la Investigación Cualitativa y Cuantitativa. Guía didáctica*. Bogotá: Universidad SurColombiana. Neiva.
- Monzón, L. (2010). El currículo como mediación cultural: una perspectiva hermenéutico-analógica. *Revista Latinoamericana de Estudios Educativos (México)*., 37-58.
- Morales Figueroa, N., & De Paz, A. (2003). Las Doce Destrezas de Resolución de Conflictos y el Juego de Resolución de Conflictos. CRNHQ ORG.
- Morales, G., López, E., & Antona, C. (2010). Métodos de facilitación afectiva para identificar el impacto del tratamiento clínico de la fobia social. *Revista Intercontinental de Psicología y Educación*, 181-201.
- Morales, J., & Yubero, S. (1999). *El grupo y sus conflictos*. de Castilla-La Mancha: Cuenca.
- Morales, P., Urosa, B., & Blanco, A. (2003). *Construcción de escalas de actitudes tipo Likert*. Madrid: La Muralla.
- Morán, S. (2004). *Justicia Alternativa en México*. México: Impresoria.
- Morán, S., Cervantes, I., & Peña, J. (2009). *Justicia Alternativa en México. Mediación, conciliación y arbitraje. Un estudio referido al sistema jurídico mexicano*. México: Universidad Autónoma de Nayarit.
- Moreira, A. (2013). Duración, flexibilidad e intensidad: disputas en torno al tiempo de trabajo. *El Cotidiano*, 75-85.
- Moscovici, S. (1985). Influencia y cambios de actitudes individuos y grupos. *Psicología social*., 70-82.
- Mucenic, V. (16 de Enero de 2014). *Kim Quezada*. Obtenido de <http://www.kimquezada.com/blog/2014-12/>
- Muldoon, B. (1998). *El corazón del conflicto*. Buenos Aires: Paidós Ibérica.
- Muñoz, F., & Molina, B. (2010). Una Cultura de Paz compleja y conflictiva. La búsqueda de equilibrios dinámicos. *Revista de Paz y Conflictos*, 1-19.

- Muñoz, F., & Molina, B. (2010). Una Cultura de Paz compleja y conflictiva. La búsqueda de equilibrios dinámicos. *Revista de Paz y Conflictos*, 44-61.
- Nación, A. G. (2012). *Instructivo para elaborar el Cuadro general de clasificación archivística*. México: AGN.
- Naranjo, M. (2005). Perspectivas sobre la comunicación. *Revista Electrónica "Actualidades Investigativas en Educación"*, 1-32.
- Naranjo, M. (2008). Relaciones interpersonales adecuadas mediante una comunicación y conducta asertivas. *Revista Electrónica "Actualidades Investigativas en Educación"*, 1-28.
- Naturaleza de la autodeterminación de contribuciones. La autodeterminación de contribuciones no es un derecho del contribuyente sino la forma en que se da cumplimiento a una obligación., Amparo en revisión 283/2004. Amparo en revisión 1003/2007. (21 de Noviembre de 2007).
- Nava, M. (2010). Análisis de teorías, y criterios de interpretación de las disposiciones fiscales o tributarias. *Revista Estudios Socio-Jurídicos*, 49-69.
- Neidharet, J., Weinstein, M., & Conry, R. (1988). *Seis programas para prevenir y controlar el estrés*. Madrid: Deusto.
- Nelson, M. (1986). Voters perception of the cost of government. The case of local school expenditure in Louisiana. *Public Finance Quarterly*, 48-68.
- Nicosia, P. (2011). "Media-conciliazione. Appunti sul decreto legislativo 28/2010". *Scienza & Pace*, 1-24.
- Nina, E. (2008). Modelos de evaluación de políticas y programas sociales en Colombia. *Papel Político*, 449-471.
- Ning, Y. G.-N. (2000). SHANHAIJING. En *Libro de los Montes y los Mares* (págs. 36-38). Madrid: Miraguano Edicionaes.
- NOTIFICACIÓN PERSONAL EN MATERIA FISCAL. REQUISITOS DE CIRCUNSTANCIACIÓN DEL CITATORIO CUANDO EL NOTIFICADOR NO ENCUENTRA AL INTERESADO EN LA PRIMERA BÚSQUEDA., 2a./J. 148/2002 y 2a./J. 15/2001 (Suprema Corte de Justicia de la Nación. 23 de Julio de 2009).



- Núñez, R. (2013). *NEGOCIACIÓN, MEDIACIÓN Y CONCILIACIÓN COMO MÉTODOS ALTERNATIVOS DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS*. Santiago: Facultad de Derecho.Universidad de Chile.
- Nunnally, J. (1978). *Psychometric Theory*. Estados Unidos: McGraw-Hill.
- Oates, W. (1975). *Automatic increase in tax revenues. The effect of the size of public budget*. Baltimore: Johns Hopkins University Press.
- Ojeda, M. (4 de Junio de 2014). *El Financiero*. Obtenido de <http://www.elfinanciero.com.mx/economia/hay-millones-de-contribuyentes-nuevos-en-un-ano.html>
- Olivera, J., Braun, M., & Roussos, A. (2011). Instrumentos Para la Evaluación de la Empatía en Psicoterapia. *Revista Argentina de Clínica Psicológica*, 121-132.
- Ompi. (21 de Agosto de 2016). *Organización Mundial de la Propiedad Intelectual*. Obtenido de wipo.int
- Ordelin, J., & Vega, R. (2012). La Mediación en la Solución de Conflictos de Derechos de Autor en Cuba: Necesidad de su Implementación. *Propiedad Intelectual*, 156-176.
- Ortega, J. (2009). El núcleo familiar ante el derecho tributario. *Intituto de Investigaciones Jurídicas. UNAM.*, 1-28.
- Ortega, J., & Climent, A. (2014). Intervención cognitivo conductual en un caso de fobia social. *Clínica y Salud* , 177-214.
- Ortego, M., López, S., & Álvarez, M. (2003). Los conflictos. *Ciencias Psicosociales*, 1-18.
- Ortiz, E. (2013). Epistemología de la Investigaciónn Cuantitativa y Cualitativa: Paradigmas y Objetivos. *Publicación digital de Historia y Ciencias Sociales*, 1-23.
- Osorio, J., & Correa, F. (2004). Valoración económica de costos ambientales: marco conceptual y métodos de estimación. *Semestre Económico*, 159-193.
- Oviedo, G. (2004). La definición del concepto de percepción en psicología con base en la teoría Gestalt. *Revista de Estudios Sociales*, 1-18.
- Pardo, M. (2010). LA PROPUESTA DE MODERNIZACIÓN ADMINISTRATIVA EN MÉXICO: ENTRE LA TRADICIÓN Y EL CAMBIO . *Foro Internacional 2010 L(2)*, 393-421.
- Parra, E., L., R., & Arapé, E. (2008). Comunicación y Conflicto: El arte de la negociación. *Revista Científica Electrónica Ciencias Gerenciales.*, 17-35.

- Parra, S., Fernández, M., Morales, J., & Párraga, J. (2009). Estado de derecho y justicia penal alternativa en Venezuela. Reflexiones críticas. *Cuestiones Jurídicas*, 25-53.
- parrafo, C. A. (2014).
- Parraguez, L. (2000). *Manual de Derecho Civil Ecuatoriano*. Loja: Universidad Técnica Particular de Loja.
- Pastor, E., & Iglesias, E. (2011). La mediación intrajudicial como método de resolución de conflictos en el seno familiar. *Entramado*, 72-87.
- Pastor, E., & Iglesias, E. (2011). La mediación intrajudicial como método de resolución de conflictos en el seno familiar. *Entramado*, 72-87.
- Perea, M. (2005). MATRIMONIO, DIVORCIO Y MEDIOS ALTERNATIVOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS. *CONGRESO INTERNACIONAL DE DERECHO DE FAMILIA. INSTITUTO DE INVESTIGACIONES JURÍDICAS* (págs. 1-24). México: INSTITUTO DE INVESTIGACIONES JURÍDICAS-UNAM.
- Pereira Pérez, Z. (2011). Los diseños de método mixto en la investigación en educación: Una experiencia concreta. *Revista Electrónica Educare. Universidad Nacional de Costa Rica*, 15-29.
- Pérez, A. (2006). Los llamados medios alternativos de resolución de conflictos vistos desde el proceso civil. *Revista de Derecho de la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso*, 155-183.
- Pérez, Á., & Copani, J. (2006). Los llamados medios alternativos de resolución de conflictos vistos desde el proceso civil ¿la justa realización del derecho material vs la resolución de conflictos? *Revista de Derecho (Valparaíso)*, 155-183.
- Pérez, J. (2015). Cultura de paz y resolución de conflictos: La importancia de la mediación en la construcción de un estado de paz. *Ra Ximhai*, 109-131.
- Pérez, S. (2008). Arbitraje tributario: recorrido procesal. *Cuestiones Jurídicas*, 11-29.
- Pieralli, A. (14 de Abril de 2011). *LegalToday.com*. Obtenido de [http://www.legaltoday.com/practica-juridica/supranacional/d\\_ue/la-mediacion-mercantil-italia-vs-espana](http://www.legaltoday.com/practica-juridica/supranacional/d_ue/la-mediacion-mercantil-italia-vs-espana)
- Pimienta, R. (2000). Encuestas probabilísticas vs. no probabilísticas. *Política y Cultura*, 263-276.
- Pliego Montes, S. (1982). *Procuraduría Federal del Consumidor*. México: PROFECO.

- Pommerhene, W., & Schneider, F. (1978). Fiscal illusion, political institutions and local spending. *Kyklos*, 381-408.
- Ponza, I. (1993). *Programación de la Investigación*. Madrid: CIS.
- Porras, A. (2001). El derecho regulativo. *Centro de Estudios Políticos y Constitucionales*, 49-72.
- Porras, A. (2002). El Derecho Regulativo. *Revista de Estudios Políticos*, 35-49.
- Poveda, F. (2013). *Mención en Contratación Pública y Modernización del Estado*. Ecuador: Universidad Andina Simón Bolívar.
- Prieto, M. (2011). Empatía, asertividad y comunicación. *Revista digital innovación y experiencias educativas de Granada*, 1-8.
- PRODECON. (2013). Acuerdos Conclusivos. *Acuerdos Conclusivos. Solución anticipada de procedimientos de fiscalización.*, (pág. 19). México.
- PRODECON. (2013). Acuerdos Conclusivos. *Acuerdos Conclusivos. Solución anticipada de procedimientos de fiscalización.*, (pág. 18). México.
- PRODECON. (9 de Septiembre de 2013). Acuerdos Conclusivos en auditorías e inmovilización de cuentas bancarias. *PRODECON BOLETIN DE PRENSA*, 2.
- PRODECON. (2013). Acuerdos Conclusivos. *Acuerdos Conclusivos. Solución anticipada de procedimientos de fiscalización.*, (pág. 17). México.
- PRODECON. (2014). *A la luz de las facultades sustantivas de la PRODECON*. México: PRODECON.
- PRODECON. (2014). Acuerdos Conclusivos. *Acuerdos Conclusivos. Solución anticipada de procedimientos de fiscalización.*, (pág. 19). México.
- PRODECON. (2014). *Criterios Normativos emitidos por la PRODECON*. México: PRODECON.
- PRODECON. (3 de Noviembre de 2014). *PRODECON*. Obtenido de <http://www.prodecon.gob.mx/index.php/home/que-es-prodecon/nosotros/historia>
- PRODECON. (2014). Revisión Electrónica. *Documento de Investigación. Subprocuraduría de Análisis Sistemático y Estudios Normativos.*, 1-5.

- PRODECON. (8 de Julio de 2016). *Procuraduría de la Defensa del Contribuyente*. Obtenido de [prodecon.gob.mx/Documentos/.../PanoramaSituacionContribuyentesMex\\_v2.pdf](http://prodecon.gob.mx/Documentos/.../PanoramaSituacionContribuyentesMex_v2.pdf)
- Proenza, M., Oduardo, K., & Aguilera, A. (2011). Los Métodos alternativos para la solución de los conflictos su incidencia en el ámbito familiar cubano. *Ciencias Holguín*, 1-12.
- PROFECO. (2014). Antecedentes de la Procuraduría Federal del Consumidor. *Inducción a PROFECO*, 1-25.
- Proto Pisani, A. (2010). Las tendencias actuales del derecho procesal civil en Italia. *Biblioteca Juridica Virtual- UNAM*, 34-42.
- Prütting, H. (1985). *Schlichten statt Richten?* Wolfsburgo: JZ.
- Publico, C. d. (25 y 26. 1 y 2. de Septiembre y Octubre de 2013). Proyecto de Dictamen del Código Fiscal. *Proyecto de Dictamen del Código Fiscal*. México, Distrito Federal, México: DOF.
- Públicos, I. M. (12 de Febrero de 2016). *impc.org.mx*. Obtenido de <http://imcp.org.mx/servicios/sintesis-informativa/el-sat-afirma-que-hara-terrorismo-fiscal#.Vr4dSVJdyDI>
- Queralt, M., Lozano, C., Casado, G., & Tejerizo, J. (2000). *Curso de Derecho Financiero y Tributario*. Madrid: Tecnos.
- Quiñones, C. (2007). La audiencia de conciliación en el proceso arbitral. *Revista de Derecho de Barranquilla*, 1-12.
- Rabinovich-Einy, O. (2010). Mejorar la responsabilidad y el aprendizaje en la resolución de disputas a través de la tecnología. *Revista de Internet, Derecho y Política*, 25-29.
- RadioFormula. (26 de Noviembre de 2015). *Grupo Formula*. Obtenido de <http://www.radioformula.com.mx/notas.asp?Idn=550756&idFC=2015>
- RAE. (11 de Marzo de 2015). *RAE*. Obtenido de <http://buscon.rae.es/drae/srv/search?val=atribuci%F3n>
- RAE. (25 de Junio de 2015). *RAE*. Obtenido de <http://lema.rae.es/drae/srv/search?id=6kLp2sVohDXX2FGD6QOj>
- RAE. (11 de Febrero de 2015). *RAE*. Obtenido de <http://lema.rae.es/drae/srv/search?key=consentimiento>

- Rahim, M. (2002). Toward a theory of managing organizational conflict. . *International Journal of Conflict Management.*, 206-235.
- Ramírez, E. (2007). Crítica a la estructura tributaria actual en México. *Contaduría y Administración*, 113-134.
- Ramírez, J. (2008). Propuesta para una reforma lehal que fortalezca la conciliación, como medio alterno de solución de conflictos. *Biblioteca Jurídica Virtual del Instituto de Investogaciones Jurídicas de la UNAM.*, 1-37.
- Ramírez, M. (2009). La reserva de ley en materia sancionadora administrativa colombiana. *Jurídicas*, 138-152.
- RCFF. (2014). *Reglamento al Código Fiscal de la Federación*. México: DOF.
- Reche, P. (28 de Agosto de 2014). *Bitácora Africana*. Obtenido de <http://www.africafundacion.org/spip.php?article10904>
- Redorta, J. (2004). *Como analizar los conflictos. La tipología de conflictos como herramienta de mediación*. Santa Perpetua de Mogoda (Barcelona): Paidós.
- Redorta, J. (2005). *El poder y sus conflictos, o, Quién puede más?* Barcelona: Paidós Plural.
- Redorta, J. (2009). Entorno de los Métodos Alternativos de Solución de Conflictos. *Revista de Mediación.*, 28-37.
- Redorta, J. (2009). La gestión de conflictos: Un campo emergente. *Actas del XI Congreso Nacional de Psicología Social.*, 1-24.
- Redorta, J. (2014). ANÁLISIS DE CONFLICTOS POR PATRONES:LA NUEVA HERRAMIENTA CAT© . *BUSCALEGIS*, 1-14.
- Reguillo, R. (2008). Sociabilidad, inseguridad y miedos. Una trilogía para pensar la ciudad contemporánea. *Alteridades*, 63-74.
- Repubblica., S. d. (2012). *Costituzione della Repubblica Italiana*. Roma: Libreria del Senato.
- Restrepo, D. (1995). La participación social como construcción del interés público entre el Estado y la sociedad. *Nómadas (Col)*, núm.3 , 1-9.
- Revilla, E. (24 de Abril de 2014). Los acuerdos conclusivos de los contribuyentes con el SAT. págs. 1-2.

- Rionda, J. (2010). México ante la globalización financiera y la crisis de la economía simbólica. *Eumed*, 1-10.
- Rios Martin, J. (2008). *La mediación penal y penitenciaria*. Madrid: COLEX.
- Riso, W. (1988). *Entrenamiento asertivo. Aspectos conceptuales, evaluativos y de intervención*. Medellín: Rayuela.
- Rivera, A. (2000). *El Arbitraje Internacional con Especialidad en el MERCOSUR*. Miami: Curso en Florida Intenational University (FIU).
- Robles, P. (6 de Septiembre de 2012). La justicia alternativa. *Reporte Indigo*, pág. 1.
- Rocco, H. (1981). *Tratado de derecho procesal civil*. Buenos Aires: Temis.
- Rodríguez, B. (2004). Los Métodos Alternativos de Solución de Conflictos: una estrategia inteligente para facilitar la convivencia. *2do Congreso Internacional de Derecho de Familia* (págs. 1-19). Antioquia: Universidad de Antioquia.
- Rodriguez, C. (1999). *México ante el Arbitraje Comercial Internacional*. México: Porrúa.
- Rodríguez, E. (2012). Globalización jurídica y su impacto en el derecho interno. *Opinión Jurídica*, 145-160.
- Rodriguez, J. (2002). Commercial arbitration in Mexico. *Boletín informativo del Capítulo Mexicano de la Cámara Internacional de Comercio.*, 1-53.
- Rodríguez, K. (2012). *Metodología para investigaciones de alto impacto en las ciencias sociales*. Madrid: Dykinson.
- Rodríguez, M. (2010). *Impugnación de acuerdos sociales y arbitraje*. Madrid: Universidad Complutense de Madrid.
- Rodríguez, M., & Serralde, M. (1991). *Asertividad para negociar*. México: McGraw-Hill Professional Publishing.
- Rodríguez, R. (2001). Definitividad del procedimiento administrativo fiscal. *Boletín Mexicano de Derecho Comparado*, 245-283.
- Rogel, C., Foddai, M., García, L., Pérez, A., Belloso, N., López, R., . . . Vázquez, E. (2010). *Mediación: Mediación, arbitraje y resolución extrajudicial de conflictos en el siglo XXI*. Madrid: Tallares Editoriales Cometa S.A.

- Rojas, J. (19 de Julio de 2011). *Panorama Cajamarquino*. Obtenido de <http://www.panoramacajamarquino.com/noticia/los-alcances-del-principio-de-inmediatez-en-los-procedimientos-administrativos/>
- Rojas, L., Díaz, B., Arapé, E., Romero, S., Rojas, A., & Rojas, R. (2006). Comunicación, conflicto y cultura de paz: percepción en grupos de estudiantes universitario. *Reflexión Política*, 52-63.
- Rojas, L., Díaz, B., Elizabeth Arapé, E., Romero, S., Rojas, A., & Rojas, R. (2006). Comunicación, conflicto y cultura de paz: percepción en grupos de estudiantes universitarios. *Reflexión Política*, 1-13.
- Romero, L. (2014). Los acuerdos tendentes a la determinación de la obligación tributaria en el marco de la experiencia del derecho comparado. *Gaceta Fiscal*, 109-135.
- Rosas, O. (2011). La estructura disposicional de los sentimientos. *Ideas y Valores*, 5-31.
- Rosembuj, T. (2000). *La transacción tributaria*. Barcelona: Atelier.
- Royo, F. P. (1975). El pago de la deuda tributaria. *Civitas. Revista Española de Derecho Financiero*. Num.6., 277.
- Rubin, J., Pruitt, D., & Kim, S. (1994). *Social conflict: Escalation, stalemate, and settlement*. Nueva York: McGraw-Hill.
- Ruiz, A. (2010). Principios procesales necesarios en la administración de justicia en asuntos laborales y por prestaciones de la seguridad social en México. *Revista Latinoamericana de Derecho Social*, 203-238.
- Ruiz, J. (2010). Elementos para una teoría del conflicto. *Centro de Estudios de Opinión. Universidad de Antioquia*, 1-28.
- Saénz, K. (2015). La epistemología de la ciencia de la mediación. En F. Gorjón, & J. Pesqueira, *La ciencia de la mediación*. (págs. 57-69). México: Tirant Lo Blanch.
- Sáenz, K., & Rodríguez, K. (2015). Habilidades Investigativas. En K. Sáenz, & G. Tamez, *Métodos y técnicas cualitativas y cuantitativas aplicables a la investigación en ciencias sociales*. (págs. 86-95). México: Tirant Humanidades.
- Sáenz, K., & Téllez-Castilla, M. (2015). La entrevista en profundidad. En K. Sáenz, & G. Tamez, *Métodos y técnicas cualitativas y cuantitativas aplicables a la investigación en ciencias sociales*. (págs. 171-182). México: Tirant Humanidades.

- Sainz, M. (2014). Acuerdos Conclusivos en Materia Tributaria. *Fisco Actualidades-IMCP*, 1-9.
- Salgado, A. (2007). *Investigación cualitativa: diseños, evaluación del rigor metodológico y retos*. Lima: Liberabit.
- Salgado, J. (2011). El juiciofiscal en línea: Impacto para las Autoridades Fiscales. *Colaboración Administrativa del Estado de Guerrero.*, 1-16.
- Salinas, A. (2004). Métodos de muestreo. *Ciencia UANL*, 121-123.
- SALVAT. (2013). *ENCICLOPEDIA SALVAT*. México: Salvat Editores.
- Sampedro, J. (2010). ¿Qué es y para qué sirve la justicia restaurativa? *Derecho Penal Contemporaneo*, 77-88.
- Sánchez, A. (2012). *La eficacia de los métodos alternos de solución de conflictos en España y México: Perspectiva integral de los acuerdos de mediación y los laudos arbitrales*. Madrid: Universidad Rey Juan Carlos.
- Sánchez, A. (2015). *Mediación y arbitraje. Eficacia y proyección internacional*. México: Tirant Lo Blanch.
- Sánchez, C. (2003). El nuevo rol del docente especialista en la prevención del fracaso escolar. *Educere*, 22-26.
- Sánchez, M., & Ortiz, G. (2010). Justicia alternativa, una visión panorámica. *Publicaciones Juridicas Abqitas. Instituto de la Judicatura del estado de Sinaloa.*, 1-26.
- Sánchez, M., & Ortiz, G. (2012). Justicia alternativa, una visión panorámica. *Aequitas*, 1-26.
- Sánchez, R. (3 de Junio de 2015). *Scribd*. Obtenido de <https://es.scribd.com/doc/75464485/Civismo-Fiscal>
- Sandín, M. (2000). Criterios de validez en la investigación cualitativa: de la objetividad a la solidaridad. *Revista de Investigación Educativa*, 223-242.
- Sandoval, C. (1996). *Investigación Cualitativa*. Bogotá: Instituto Colombiano para el Fomento de la Educación Superior. ICFES.
- Sandoval, R. (2007). *La noramtiva de Uncitral sobre arbitraje comercial internacional como instrumento de unificación*. Santiago, Chile: Editorial Jurídica de Chile.



- Santa Rita, R. (2005). Impacto de la teoría de las políticas públicas en el principio de la división de funciones del poder público: la función de regulación. *Revista del Posgrado en Derecho de la UNAM*, 101-128.
- Santos, H. (2011). La teoría general del proceso en el sistema del derecho procesal social. *Revista Juridica Boletín Mexicano de Derecho Comparado.*, 1-4.
- SAT. (2014). *Carta de los Derechos del Contribuyente Auditado*. México: SAT.
- SAT. (3 de Agosto de 2015). *sat.gob.mx*. Obtenido de [http://www.sat.gob.mx/transparencia/transparencia\\_focalizada/Documents/itg2015\\_t2/ITG\\_T2\\_2015.pdf](http://www.sat.gob.mx/transparencia/transparencia_focalizada/Documents/itg2015_t2/ITG_T2_2015.pdf)
- SAT. (11 de Enero de 2016). *Servicio de Administración Tributaria*. Obtenido de [http://www.sat.gob.mx/sala\\_prensa/comunicados\\_nacionales/Paginas/com2016\\_002SHCP.aspx](http://www.sat.gob.mx/sala_prensa/comunicados_nacionales/Paginas/com2016_002SHCP.aspx)
- SAT. (8 de Julio de 2016). *Servicio de Administración Tributaria*. Obtenido de <http://www.sat.gob.mx/innovacionestecnologicas/Paginas/introduccion/default.htm>
- Schnitman, D., & Schnitman, J. (2000). *Resolución de conflictos. Nuevos diseños, nuevos contextos*. Buenos Aires: Granica.
- Seapro. (10 de Marzo de 2016). *Seapro S.C.P.* Obtenido de <http://seapro.com.mx/5-consejos-para-no-ser-victima-del-sat/>
- Segura, M. (2014). Arbitraje de inversión: ¿un incentivo para la inversión extranjera directa? *Revista de Derecho Privado*, 1-29.
- Senior, A., Colina, J., Marín, F., & Perozo, B. (2012). Visión complementaria entre los métodos cualitativos y cuantitativos en la investigación social. Una aproximación teórica. *Multiciencias*, 106-114.
- SerGerente. (28 de Junio de 2016). *SerGerente*. Obtenido de <http://www.sergerente.net/los-siete-elementos-de-negociacion-de-harvard>
- Serrano, M., & Flores, M. (2005). Estrés, respuestas de afrontamiento e ideación suicida en adolescentes. *Psicología y Salud*, 221-230.
- SHCP, C. (15 de Octubre de 2013). Iniciativa del Decreto por el que se reforman, adicionan y derogan diversas disposiciones de la LIVA, LIEPS Y CFF. México, Distrito Federal, México: Gaceta Parlamentaria. Palació Legilsativo de San Lazaro.

- SHCP, C. d. (5 de Octubre de 2013). Adición a la reforma del CFF. *Regulado en la fracción IX del artículo 42 y 53-B de dicho ordenamiento*. México, Distrito Federal, México: Gaceta Parlamentaria.
- Sierra, J., Ortega, V., & Ihab Zubeidat, I. (2003). Ansiedad, angustia y estrés: tres conceptos a diferenciar. *Revista Mal-estar E Subjetividade*, 1-51.
- SiglodeTorreón. (3 de Marzo de 2014). Logran el primer Acuerdo Conclusivo. pág. 1.
- Simón, L. (2011). Los principios de justicia tributaria en la historia constitucional cubana. *Cuestiones Constitucionales*, 201-266.
- Siqueiros, L. (1999). La ley mexicana en materia de arbitraje comercial. *Boletín informativo del Capítulo Mexicano de la Cámara Comercial de Comercio.*, 2-28.
- Soberanes, C. (21 de Octubre de 2014). Provoca desinformación miedo a contribuyentes. pág. 1.
- Sócrates. (2007). *Teeteto, Dialogos*. México, México: Porrúa.
- Soluciones, A. e. (2014). Acuerdos Conclusivos primer medio alternativo de solución de diferencias en procedimientos de auditoría. *Asesores en Soluciones*, 1-29.
- Soto, G. (17 de Julio de 2015). Crece miedo a autoridad fiscal. pág. 1.
- Soto, S. (2010). Justicia Alternativa en Materia Civil. *Instituto de Investigaciones Jurídicas UNAM*, 231-243.
- Sour, L. (2015). Efecto del género en el cumplimiento del pago de impuestos. *Estudios Demográficos y Urbanos*, 135-157.
- SoyConta. (19 de Mayo de 2014). *Soy Conta.Mx*. Obtenido de <http://www.soyconta.mx/que-facultades-tiene-la-autoridad-fiscal-para-investigar-a-empresas-infractoras/>
- SoyConta. (7 de Julio de 2014). *SoyConta*. Obtenido de <http://www.soyconta.mx/requisitos-para-tramitar-un-acuerdo-conclusivo/>
- Steele, J. (2015). El impacto social de la ciencia de la mediación. En F. Gorjón, & J. Pesqueira, *La ciencia de la mediación*. (págs. 208-230). México: Tirant Lo Blanch.
- Stempel, J. (2001). Ulysses tied to the generic whipping post: the continuing odyssey discovery "reform". *Law & Contemp.*, 197-252.

- StudiMonetari. (9 de Enero de 2014). *StudiMonetari.org*. Obtenido de <http://studimonetari.org/articoli/tributiitaliani.pdf>
- Suárez, O. (2008). La mediación y la visión positiva del conflicto en el aula, marco para una pedagogía de la convivencia. *Diversitas: Perspectivas en Psicología*, 187-198.
- Subarán, D. (2009). *Medición de actitudes*. Caracas: Universidad Central de Venezuela.
- Talero, S. (2010). La agencia comercial y los sistemas de distribución en el arbitraje internacional. *Revista de Derecho Privado*, 1-26.
- Tanzi, V. (1986). *Inflazione e imposta personale sul reddito. Una prospettiva internazionale*. Bologna: Il Mulino.
- Tarud, C. (2013). El principio de voluntariedad en la legislación de mediación familiar, en Chile. *Opinión Jurídica*, 115-132.
- Tarud, C. (2013). El principio de voluntariedad en la legislación de mediación familiar, en Chile. *Opinión Jurídica*, 1-18.
- Tashakkori, A. &. (1998). *Mixed Methodology, Combining Qualitative and Quantitative Approaches*. Londres: Sage Publications. .
- Tejeda, E., Félix, F., Osuna, C., Cazarez, I., Gálvez, N., Ontamucha, D., & Orduño, G. (Abril de 2002). Clima familiar relacionado con estrés en estudiantes de secundaria. *Memorias del 29 Congreso y 70 Asamblea del Consejo Nacional para la Enseñanza e Investigación en Psicología*. San Luis Potosí, San Luis Potosí, México: Asamblea del Consejo Nacional para la Enseñanza e Investigación en Psicología.
- Televisa, N. (7 de Julio de 2014). SAT y Prodecon avanzan en los Acuerdos Conclusivos. pág. 1.
- Tenorio, I. (2012). Conceptos constitucionales de la contribución o del derecho al mínimo vital. *tribunal Federal de Justicia Fiscal y Administrativa*, 1-21.
- Terra. (7 de Enero de 2015). Cómo lograr que te condonen una multa fiscal. pág. 1.
- TFJFA. (29 de Junio de 2016). *Tribunal Federal de Justicia Fiscal y Administrativa*. Obtenido de [http://www.tfjfa.gob.mx/index.php?option=com\\_content&view=article&layout=edit&id=3491](http://www.tfjfa.gob.mx/index.php?option=com_content&view=article&layout=edit&id=3491)

- TheEconomist. (4 de Enero de 2014). *The Economist Web Site*. Obtenido de <http://www.economist.com/news/americas/21592622-introduction-new-taxes-will-hit-poor-hardest-few-more-pesos-lot-more-stress>
- Toris, R. (2000). *La Teoría General de Proceso Y Su Aplicación Al Proceso Civil en Nayarit*. Nayarit: Universidad Autónoma de Nayarit.
- Torres Rico, R., & Torres Cortes, B. (2010). *La conciliación*. Bogotá: Leyer.
- Troncoso, C., & Daniele, E. (2008). Las entrevistas semiestructuradas como instrumentos de recolección de datos: una aplicación en el campo de las ciencias naturales. *Revista de investigación AEF. Universidad Nacional de Comahue*, 1-12.
- Troya, J. (2004). Los medios alternativos de solución de conflictos y el derecho tributario internacional. *Foro. Revista de Derecho. Ecuador*, 5-43.
- Troya, J. (26 de Junio de 2016). *ESTADE. Estructura y Administración del Estado*. Obtenido de [www.estade.org/.../El%20Derecho%20formal%20o%20Administrativo%20Tributario](http://www.estade.org/.../El%20Derecho%20formal%20o%20Administrativo%20Tributario)
- Tuvilla, J. (20-24 de Noviembre de 2006). *Centro de Formación de la Cooperación Española en Cartagena de Indias*. Obtenido de [www.aecidcf.org.co/documentos/MI%2011.669.pdf](http://www.aecidcf.org.co/documentos/MI%2011.669.pdf)
- UNESCO. (1948). *Declaración Americana de los Derechos y Deberes del Hombre*. Bogotá: UNESCO.
- UNESCO. (2001). *Declaración Universal de la UNESCO sobre la Diversidad Cultural*. París: UNESCO.
- Universal, E. (7 de Agosto de 2013). Mayas resolvían sus problemas con el juego de pelota. pág. 1.
- University, G. M. (8-21 de Junio de 2008). *AdrResources*. Obtenido de <http://adrresources.com/docs/adr/2-2-1632/manual-teorias-basicas-adr-eeuu-2008-us-adr-manual-george-mason.pdf>
- Urdaneta B., E. E., & Canga, M. (2006). El ciberarbitraje: una nueva herramienta del siglo XXI para resolver los conflictos surgidos de comercio electrónico. *Télématique*, 110-123.
- Uribarri, G. (2006). *Derecho arbitral mexicano*. México: Porrúa.

- Uribe, A. B., Covarrubias Cuéllar, K., & Uribe Alvarado, J. (2009). La metodología mixta en un estudio sobre los ex braceros colimenses: una experiencia interdisciplinaria para comprender una realidad compleja. *Estudios sobre las Culturas Contemporáneas*, 123-154.
- Uribe, G. (2013). Acuerdos Conclusivos en Auditoría: Medio alternativo de solución de diferendos entre fisco y contribuyentes. *Iniciativa Fiscal*, 1-5.
- Urquidí, E. (1999). *Mediación. Resolución de conflictos sin litigio*. México: Centro de Resolución de Conflictos.
- Valdez, C. (12 de Febrero de 2015). Atribuciones y beneficios de acudir a la PRODECON. pág. 1.
- Valle, A., Barca, A., González, R., & Núñez, J. (1999). Las estrategias de aprendizaje revision teorica y conceptua. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 425-461.
- Valletta, M. (1999). *Diccionario Juridico*. Buenos Aires: Valletta Ediciones.
- Vargas, A. (1999). *Estudios de derecho procesal. Tomo I*. Buenos Aires: Rubinzal Culzoni.
- Vargas, H. (2013). Participación de los ciudadanos en gestión de conflictos. *Revista Derecho del Estado*, 297-346.
- Vargas, H. (2013). Participación de los ciudadanos en gestión de conflictos. *Revista Derecho del Estado*, 297-346.
- Vásquez, M. (2008). Reseña de "Tratado del arbitraje comercial en América Latina" de José Carlos Fernández Rozas. *Ius et Praxis*, 651-567.
- Vásquez, M. (2014). Revisión del arbitraje como mecanismo de resolución de conflictos en el Derecho societario (obligatoriedad y arbitrabilidad). Formulación de una propuesta en aras de la modernización. *Ius et Praxis*, 397-415.
- Vázquez, A. (24 de Junio de 2013). *Mediación en 2.0 ADR y ODR flash press*. Obtenido de [alenmediagroup.blogspot.mx/2013/06/italia-mediacion-y-lentejas.html](http://alenmediagroup.blogspot.mx/2013/06/italia-mediacion-y-lentejas.html)
- Vázquez, E. (2012). *Mediación en asuntos civiles y mercantiles: Comentarios a la Ley 5/2012*. Zaragoza: Editoriales Cometa.
- Vázquez, M. (2005). La nueva ley de arbitraje comercial internacional de Chile y su análisis comparativo con la ley española. *Revista de Derecho*, 533-558.

- Vázquez, R. (2015). La necesaria aplicación de los métodos tradicionales en conjunto con modelos de investigación mixta para el desarrollo de la ciencia de la mediación. En F. Gorjón, & J. Pesqueria, *La ciencia de la mediación*. (págs. 72-91). México: Tirant Lo Blanch.
- Vázquez, R., & Rivera, P. (2015). Los métodos tradicionales aplicados a las ciencias sociales. En K. Sáenz, & G. Tamez, *Métodos y técnicas cualitativas y cuantitativas aplicables a la investigación en ciencias sociales* (págs. 98-110). México: Tirant Humanidades.
- Vedung, E. (1997). *Evaluación de políticas públicas y programas*. Madrid: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. Instituto Nacional de Servicios Sociales.
- Vedung, E. (1997). *Evaluación de políticas públicas y programas*. Madrid: IHP.
- Velasco, A. (2014). Decreto y ejecución de las medidas preventivas en el arbitraje. *Telos*, 80-94.
- Velázquez, M., Arellanez, J., & Martínez, A. (2012). Asertividad y consumo de drogas en estudiantes mexicanos. *Acta Colombiana de Psicología*, 131-141.
- Ver Jenkel, C. (2003). *Der Streitschlichtungsversuch als Zulässigkeitsvoraussetzung in Zivilsachen*. Berlin: Hartges.
- Verdusco, M. (23 de Enero de 2015). *El Universal*. Obtenido de <http://m.eluniversal.com.mx/notas/cartera/2015/recauda-sat-3-387-mdp-con-acuerdos-conclusivos-116517.html>
- Verdusco, M. (23 de Enero de 2015). Recauda SAT 3,387 mdp con acuerdos conclusivos. *El Universal*, págs. 1-2.
- Villabella Armengol, C. (2009). La investigación científica en la ciencia jurídica. Sus particularidades. *IUS. Revista del Instituto de Ciencias Jurídicas de Puebla A.C.*, 5-37.
- Villalba, J., & Moscoso, R. (2008). Orígenes y panorama actual del arbitraje. *Prolegómenos. Derechos y Valores*, 141-170.
- Villamil, O. (2003). Investigación cualitativa, como propuesta metodológica para el abordaje de investigaciones de terapia ocupacional en comunidad. *Umbral Científico. Universidad Manuela Beltrán. Colombia.*, 0.
- Viola, F. (2006). El conflicto de los valores. *CIAFIC Ediciones.*, 1-40.

Virgen, R., Lara, A., Morales, G., & Villaseñor, S. (2005). Los transtornos de la ansiedad. *Revista Digital Universitaria*, 1-8.

Visita domiciliaria. Conforme al artículo 44, fracción ii, primer párrafo, del código fiscal de la federación es requisito de legalidad del citatorio que se especifique que es para recibir la orden de visita., 196/2007 (SCJN 13 de Octubre de 2007).

Wagner, R. (1976). "Revenue structure, fiscal illusion and budgetary choices". *Public Choise*, 45-61.

Wood, G. (4 de Julio de 2014). *Revista para el ministerio pentecostal*. Obtenido de [http://ag.org/enrichmentjournal\\_sp/200502/200502\\_062Acts.cfm](http://ag.org/enrichmentjournal_sp/200502/200502_062Acts.cfm)

Yábar, A. (2007). *Estudios en homenaje al profesor Pérez de Ayala*. Madrid: Dykinson.

Yucatan., C. E. (30 de Noviembre de 2014). *Poder Judicial del Estado de Yucatan*. Obtenido de [http://www.poderjudicialyucatan.gob.mx/?page=inicio\\_med&tab=2&menu=6](http://www.poderjudicialyucatan.gob.mx/?page=inicio_med&tab=2&menu=6)

Zaldivar, O. (2012). Los conflictos de intereses. *Banco Central de Reserva del Perú. BCRP.*, 23-28.

Zeta. (13 de Febrero de 2015). *El Zeta Tijuana*. Obtenido de <http://zetatijuana.com/2015/04/13/sat-sobre-los-contribuyentes/>

Zúñiga, J. A. (4 de Febrero de 2013). Hueco de \$668 mil millones por elusión en pago de impuestos. pág. 22.

## Anexos

### 1. Cuestionario. Dialogo para entrevista semiestructurada a expertos de la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente. Delgación Nuevo León.

Objetivo
Identificar que los participantes en la relación jurídica contributiva que deseen adoptar el acuerdo conclusivo, muestre las competencias y concepciones que se tienen de la figura del acuerdo conclusivo, ente principal de nuestro trabajo de investigación. La entrevista se realizará expertos y funcionarios de la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente delegación Nuevo León, donde mediante el presente instrumento podamos identificar la estructura cualitativa que nos permita cimentar, dilucidar, orientar y especificar las concepciones de nuestro fenómeno de estudio mediante la interpretación objetiva de la codificación de nuestras variables.

1. ¿Cómo está usted relacionado con el tema?
2. ¿Cuánto tiempo tiene y de qué manera se ha relacionado con el tema?
3. ¿Cuál ha sido la aceptación de los contribuyentes hacia la figura del acuerdo conclusivo desde su implementación?
4. Al hablar del tema contributivo para la mayoría de los contribuyentes es sinónimo de estrés ¿Cuál es la percepción de usted como funcionario de la PRODECON que tiene el contribuyente hacia la autoridad hacendaria?
5. El tema contributivo es sinónimo de complejidad en México. ¿Usted como funcionario de la PRODECON considera que el uso de los acuerdos conclusivos genere un ambiente armónico generando un nuevo paradigma de confianza y seguridad jurídica para el contribuyente?
6. Los acuerdos conclusivos desde su implementación en enero del 2014 hasta la fecha. Usted como funcionario de la PRODECON. ¿Qué grado de interés de los contribuyentes ha observado a favor o en contra de los acuerdos conclusivos?
7. ¿Usted considera que los acuerdos conclusivos no se han cimentado como una cultura alternativa debido al miedo de los contribuyentes que tienen hacia la autoridad hacendaria por considerarse vulnerable al estar en interacción directa con la misma?
8. Parte importante de la cultura contributiva se debe a la educación cívica. ¿Usted considera que los acuerdos conclusivos contribuyan a formar y cimentar un nuevo paradigma en contraposición a la cultura adversarial?
9. ¿En que dependerá que sea un éxito la adopción de los acuerdos conclusivos? Es decir, atendiéndolo como política pública para efectos de mayor reducción de costos de adversariedad judicial
10. ¿Cuál es el grado de seguridad jurídica que tiene un contribuyente al adoptar el acuerdo conclusivo? Es decir, la autoridad seguirá auditándole no ese crédito fiscal, sino cualquier otro.
11. ¿Por qué cree que el acuerdo conclusivo solo se puede llevar acabo en los supuestos que menciona el código fiscal? ¿Por qué no implementarlo como política pública destinado a generar mayor confiabilidad en la autoridad y por consiguiente tener una mayor recepción en la contribución?



## 2. Encuesta. Percepciones de los Contribuyentes sobre el sentir y la interacción que representa el Servicio de Administración Tributaria en la relación acreedor-deudor y la percepción general de los derechos de los contribuyentes, la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente y los acuerdos conclusivos como método alternativo para resolver el diferendo.

Percepciones de los Contribuyentes sobre el sentir y la interacción que representa el Servicio de Administración Tributaria en la relación acreedor-deudor y la percepción general de los derechos de los contribuyentes, la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente y los acuerdos conclusivos como método alternativo para resolver el diferendo.

### Instrumento aplicable a Personas Físicas y Morales/Contribuyentes

Folio: \_\_\_\_\_ Encuestador/a: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

A continuación encontrará una serie de preguntas destinadas a conocer su opinión sobre diversos aspectos del comportamiento del **Servicio de Administración Tributaria (SAT)**, así como el conocimiento general de diversos temas de los derechos de los contribuyentes y sus alcances.

El cuestionario contiene dos secciones. Por favor lea las instrucciones al inicio de cada sección y conteste la alternativa que más se acerca a lo que usted piensa. Sus respuestas son confidenciales y serán reunidas junto a las respuestas de muchos contribuyentes que al igual que usted están contestando este cuestionario. Muchas gracias por su amable participación.

#### Sección I: IDENTIFICACIÓN

Contribuyente: Persona Física

- |                  |           |                      |                                    |  |
|------------------|-----------|----------------------|------------------------------------|--|
| 1. Grupo         | 2. Sexo   | 3. ¿Cuál es su edad? | 4. ¿Cuál es su nivel de educación? | 5. ¿A qué oficinas del Servicio de Administración Tributaria acude cotidianamente? |
| 1. Salarios/A.S. | 1. Hombre | 1. 20 a 35 años      | 1. Primaria                        | 1. Monterrey   |
| 2. Honorarios    | 2. Mujer  | 2. 36 a 50 años      | 2. Secundaria                      | 2. Guadalupe   |
| 3. Act. Emp.     |           | 3. 51 a 65 años      | 3. Preparatoria                    | 3. San Pedro   |
| 4. RIF           |           | 4. 66 años o más     | 4. Licenciatura                    |  |
| 5. Arrendamiento |           |                      | 5. Maestría                        |  |
| 6. Persona Moral |           |                      | 6. Doctorado                       |  |
| 7. Otro          |           |                      |                                    |  |

#### Sección II: CONOCIMIENTOS

¿Cuál diría usted que es el nivel de conocimiento de los contribuyentes frente a los siguientes temas? Evalúe su nivel de conocimiento en una escala de 1 a 5, donde 1 es muy poco, 2 es poco, 3 nulo, 4 algo y 5 mucho.

Por favor encierre en un círculo la alternativa que más se parece a lo que usted piensa.

A. Sobre el Servicio de Administración Tributaria (SAT)		Nivel de conocimiento				
		Muy Poco	Poco	Nulo	Algo	Mucho
1. Qué tanta confianza le inspira el Servicio de Administración Tributaria		1	2	3	4	5
2. Qué tanto interés muestra usted en una visita al Servicio de Administración Tributaria		1	2	3	4	5
3. Le causa miedo alguna notificación, requerimiento o inicio de facultades de comprobación del Servicio de Administración Tributaria		1	2	3	4	5
4. Qué tan frecuente acude usted al Servicio de Administración Tributaria		1	2	3	4	5
5. Qué tan empáticos se muestran los servidores públicos del Servicio de Administración Tributaria al tratar su problemática		1	2	3	4	5
6. Tiene algún sentimiento de angustia o estrés al hablar de temas fiscales		1	2	3	4	5
7. Qué tan angustiante considera usted que es el entablar una relación contribuyente autoridad con el Servicio de Administración Tributaria		1	2	3	4	5
8. Con qué frecuencia el servidor público del Servicio de Administración Tributaria le manifestó sus derechos como contribuyente		1	2	3	4	5

B. De la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente (PRODECON)		Nivel de conocimiento				
		Muy Poco	Poco	Nulo	Algo	Mucho
9. Qué tanto conoce usted la PRODECON y sus alcances jurídicos		1	2	3	4	5
10. Qué tanto conocimiento tiene usted que la PRODECON otorga atención profesionalizada, imparcial y al servicio del contribuyente		1	2	3	4	5
11. Qué tanto conocimiento tiene usted que la PRODECON realiza investigaciones exhaustivas e imparciales dentro de los procedimientos de queja y reclamación en contra del SAT para garantizar el respeto a los derechos humanos del contribuyente		1	2	3	4	5
12. Sabiendo lo anterior. ¿Acudiría a la PRODECON a ser oído y orientado en un caso en concreto?		1	2	3	4	5




  

C. De los acuerdos conclusivos---Seguridad jurídica---Cultura de Paz		Nivel de conocimiento				
		Muy Poco	Poco	Regular	Algo	Mucho
13. Qué tanto considera usted que el uso de los acuerdos conclusivos genera mayor confiabilidad a los contribuyentes en la interacción con las autoridades fiscales		1	2	3	4	5
14. Qué tanto influyó los auditores en la toma de su decisión al solicitar el acuerdo conclusivo		1	2	3	4	5
15. Qué tanto considera usted la discrecionalidad de las autoridades dentro del proceso del acuerdo conclusivo		1	2	3	4	5
16. Qué tan funcional considera usted el uso de los acuerdos conclusivos por su colaboración y comunicación con las autoridades fiscales		1	2	3	4	5
17. En algún momento se sintió intimidado y coaccionado para interponer el acuerdo conclusivo		1	2	3	4	5
18. Recomienda el uso de los acuerdos conclusivos por la relación y trato de las autoridades fiscales hacia con el contribuyente		1	2	3	4	5
19. Qué tanto considera que el dialogo de las autoridades fiscales hacia el contribuyente es flexible		1	2	3	4	5
20. Qué tanto considera que la PRODECON en su función de tercero ajeno genero la comunicación efectiva con las autoridades y el contribuyente		1	2	3	4	5
21. Qué tanto considera usted que el uso de los acuerdos conclusivos tiene una transigencia conciliatoria positiva a favor del contribuyente		1	2	3	4	5
22. Qué tanto considera usted que existió el dialogo reciproco y empático por parte de la autoridad hacia el contribuyente		1	2	3	4	5
23. Qué tanto considera usted que la PRODECON no orientó y entabló una postura en favor del fisco		1	2	3	4	5

C. De los acuerdos conclusivos---Seguridad jurídica----Cultura de Paz

	Nivel de conocimiento				
	Muy Poco	Poco	Regular	Algo	Mucho
24. Qué tanto considera usted que al solicitar el acuerdo conclusivo la PRODECON recibió y oriento en todo momento al contribuyente salvaguardando sus derechos	1	2	3	4	5
25. Qué tanto considera usted que al finalizar el acuerdo conclusivo es satisfactorio el resultado obtenido	1	2	3	4	5
26. Qué tanto considera usted la satisfacción obtenida por la autoridad al firmar el acuerdo conclusivo	1	2	3	4	5
27. Qué tanto considera usted a los acuerdos conclusivos un modelo innovador para la solución de diferendos	1	2	3	4	5
28. Qué tanto recomendaría usted a los acuerdos conclusivos en base a su funcionalidad	1	2	3	4	5
29. Qué tanto considera usted que los acuerdos conclusivos generan mayor celeridad procesal en favor del contribuyente	1	2	3	4	5
30. Qué tanto considera usted que los acuerdos conclusivos modernizan el sistema judicial fiscal mexicano	1	2	3	4	5
31. Qué tanto interés tiene usted en las reformas fiscales	1	2	3	4	5
32. Qué tanto interés ocupa los temas fiscales en sus conversaciones con amigos o familiares	1	2	3	4	5

**3. Escrito presentado a la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente Delegación Nuevo León de Petición de participación.**



Universidad Autónoma de Nuevo León  
Facultad de Derecho y Criminología  
Subdirección de Posgrado

**AL C. JESUS ANTONIO RODRIGUEZ MILLAN  
DELEGADO DE LA PROCURADURIA DE LA DEFENSA DEL CONTRIBUYENTE  
DELEGACION NUEVO LEON.  
PRESENTE.**

DRA. MYRNA ELIA GARCIA BARRERA catedrática e investigadora de la Facultad de Derecho y Criminología de la Universidad Autónoma de Nuevo León. Directora de tesis doctoral del C. MDF. DANIEL ALBERTO GARZA DE LA VEGA.

Que por medio del presente escrito se le solicita de la manera más atenta y cordial la posibilidad de que el MDF. DANIEL ALBERTO GARZA DE LA VEGA pueda ser participe en una mesa de trabajo de un acuerdo conclusivo que se encuentre en dicha etapa procedimental.

En ese mismo orden de ideas que pueda expedírsele copia simple de la totalidad de un acuerdo conclusivo que haya sido sustanciado y finalizado con las restricciones que haya lugar de protección de datos o secreto fiscal que ello requiera, todo esto para la cimentación ilustrativa y científica que requiere la presente investigación doctoral.

Así mismo usted C. Delegado, se le permita al investigador antes mencionado poder efectuar una entrevista tanto a usted como a su personal de confianza encaminada a obtener datos particularmente importantes para la ciencia, toda vez que la H. Institución que usted preside es un elemento esencial en la presente investigación.

Agradezco de antemano sus finas atenciones, reciba un afectuoso saludo y mi más alta y distinguida consideración.

Atentamente.

DRA. MYRNA ELIA GARCIA BARRERA

MDF. DANIEL ALBERTO GARZA DE LA VEGA.

4. Escrito presentado a la Administración Local de Auditoría Fiscal de Monterrey, Nuevo León.

S.H.C.P. SAT  
ADMINISTRACIÓN DESCONCENTRADA DE  
AUDITORÍA FISCAL DE NUEVO LEÓN "1",  
CON SEDE EN NUEVO LEÓN  
OFICIALÍA DE PARTES

AL C. ADMINISTRADOR LOCAL DE AUDITORÍA FISCAL DE MONTERREY, CON  
SEDE EN MONTERREY, NUEVO LEÓN.

PRESENTE.

DANIEL ALBERTO GARZA DE LA VEGA, mexicano, mayor de edad,  
soltero, profesionista, sin adeudos fiscales, y con domicilio para oír y recibir notificaciones  
el ubicado en la Calle Capitán Aguilar 616 A Norte Colonia Centro, en Monterrey, Nuevo  
León. Ante Usted con el respeto que merece, comparezco a manifestar lo siguiente:

Que por medio del presente escrito, vengo por mi propio derecho a solicitar  
la proporción de información pública que adelante detallo de dicha dependencia según al  
rubro citado conforme a los artículos 6, 8 de la Constitución Política de los Estados Unidos  
Mexicanos, así como de los artículos 4, 6, 7, 11, 12, 13 y demás relativos a la Ley General  
de Transparencia y Acceso a la Información Pública; así como de los Tratados,  
Convenciones y Recomendaciones Internacionales que México ha suscrito en dicho  
rubro.

- 1.- A qué municipios del estado de Nuevo León audita la Administración Local de  
Auditoría Fiscal de Monterrey, con sede en Monterrey, Nuevo León.
- 2.- En base a los municipios antes manifestados. ¿Cuál fue el número de contribuyentes  
sujetos a visita domiciliaria, auditoria, revisión de gabinete en el ejercicio fiscal 2014?
- 3.- ¿Cuál fue el número de visitas domiciliarias, auditorias, revisión de gabinete en el  
ejercicio fiscal 2014 concluidas?
- 4.- ¿Cuál fue el número de contribuyentes sujetos a visita domiciliaria, auditoria, revisión  
de gabinete en el ejercicio fiscal 2015?
- 5.- ¿Cuál fue el número de visitas domiciliarias, auditorias, revisión de gabinete en el  
ejercicio fiscal 2015 concluidas?
6. Hasta la fecha de presentación del presente escrito. ¿Cuántas visitas domiciliarias,  
auditorias, revisión de gabinete en el ejercicio fiscal 2016 están en proceso?

Por lo anteriormente expuesto, a Usted C. Administrador Local de la Administración Local  
de Auditoría Fiscal de Monterrey, con sede en Monterrey, Nuevo León, atentamente pido  
se sirva:

PRIMERO.- Tenerme por presentada en tiempo y forma por mi propio derecho el presente  
escrito y acordar lo que a derecho proceda.



PROTESTO LO NECESARIO EN INTERECHO

DANIEL ALBERTO GARZA DE LA VEGA

Monterrey, Nuevo León a 11 de abril de 2016

Vo.Bo.:

Area: Procedimientos  
Legales

Fecha: 11/04/16

Anexos: 5/0

Personal: MARTIN

Firma: [Signature]

## 5. Escrito de contestación de petición de información pública de la Administración Local de Auditoría Fiscal de Monterrey, Nuevo León



Administración General de Auditoría Fiscal Federal  
Administración Central de Operación de la Fiscalización Nacional  
Administración de Planeación y Programación de Auditoría Fiscal Federal

Folio No: 0610100060716

Ciudad de México a, 11 de mayo de 2016.

Estimado Solicitante:

En atención a su requerimiento a través del cual solicita:

*"1.- A qué municipios del estado de Nuevo León audita la Administración Local de Auditoría Fiscal de Monterrey, con sede en Monterrey, Nuevo León. 2.- En base a los municipios antes manifestados. ¿Cuál fue el número de contribuyentes sujetos a visita domiciliaria, auditoria, revisión de gabinete en el ejercicio fiscal 2014? 3.- ¿Cuál fue el número de visitas domiciliarias, auditorias, revisión de gabinete en el ejercicio fiscal 2014 concluidas? 4.- ¿Cuál fue el número de contribuyentes sujetos a visita domiciliaria, auditoria, revisión de gabinete en el ejercicio fiscal 2015? 5.- ¿Cuál fue el número de visitas domiciliarias, auditorias, revisión de gabinete en el ejercicio fiscal 2015 concluidas? 6. Hasta la fecha de presentación del presente escrito. ¿Cuántas visitas domiciliarias, auditorias, revisión de gabinete en el ejercicio fiscal 2016 están en proceso? Datos adicionales: ADMINISTRACIÓN DESCONCENTRADA DE AUDITORÍA FISCAL DE NUEVO LEÓN No.1. CON SEDE EN MONTERREY, NUEVO LEÓN." (Sic).*

Sobre el particular, la **Administración Central de Operación de la Fiscalización Nacional**, adscrita a la Administración General de Auditoría Fiscal Federal, respecto al **numeral 1** de su requerimiento de información, hace de su conocimiento que, de conformidad con el artículo Primero, fracción XXXV, del **Acuerdo por el que se establece la circunscripción territorial de las unidades administrativas regionales del Servicio de Administración Tributaria**, publicado en el Diario Oficial de la Federación, el 15 de enero de 2013, mismo que entró en vigor al día siguiente de su publicación, establece la circunscripción territorial que le correspondía a la entonces Administración Local de Auditoría Fiscal de Monterrey, con sede en Monterrey, ahora, Administración Desconcentrada de Auditoría Fiscal de Nuevo León "1", con sede en Nuevo León, mismo que al letra señala:

*"Artículo Primero. Las unidades administrativas regionales del Servicio de Administración Tributaria denominadas Administraciones Locales, las cuales se encuentran integradas por las Administraciones Locales de Servicios al Contribuyente, Auditoría Fiscal, Jurídicas y de Recaudación de conformidad con el artículo 37, Apartado A del Reglamento Interior del Servicio de Administración Tributaria, tendrán la circunscripción dentro del territorio que les corresponda conforme a las siguientes fracciones:*

*[...]*

**XXXV. ADMINISTRACION LOCAL DE MONTERREY:** *En el Municipio de Monterrey, en el Estado de Nuevo León, el territorio delimitado por el perímetro siguiente:*

**AL NORTE:** *A partir del vértice que forman los límites de los municipios de García y Monterrey y la intersección con prolongación de la avenida Abraham Lincoln en dirección Sureste, por la citada avenida hasta el cruce con la avenida Rodrigo Gómez, para continuar por ésta en dirección Sur hasta avenida Adolfo Ruiz Cortines, continuando por ésta en dirección Este, siguiendo sus inflexiones con el límite del Municipio de San Nicolás de los Garza hasta la avenida Constituyentes de Nuevo León.*

**AL ESTE:** *A partir del límite del Municipio de San Nicolás de los Garza hacia el Sur, por la avenida Constituyentes de Nuevo León, hasta el punto formado por los municipios de Monterrey, Guadalupe y el Río Santa Catarina, continuando hacia el Suroeste por la avenida Constitución, hasta el punto formado por los límites de los municipios de Monterrey y Guadalupe, y la Avenida Hidalgo número 77, Módulo II, Piso II, P.B, ala norte, Col. Guerrero, Delegación Cuauhtémoc C.P. 06300, Ciudad de México*

Tel. (55) 5802 0407 y 5802-0000 ext. 41487, sat.gob.mx youtube.com/satmx twitter.com/satmx

1/4

*avenida Doctor Ignacio Morones Prieto, siguiendo sus inflexiones municipales para continuar en dirección Sur hasta el punto formado por los municipios de Monterrey, Juárez y Santiago.*

*AL SUR: A partir del punto formado por los municipios de Monterrey, Juárez y Santiago, en dirección Suroeste hasta el vértice que forman los municipios de Monterrey, Santiago y Santa Catarina.*

*AL OESTE: A partir del punto anteriormente descrito, en dirección Norte, siguiendo sus inflexiones hasta el punto que forman los municipios de Monterrey, San Pedro Garza García y el Río Santa Catarina, parte próxima a la avenida Doctor Ignacio Morones Prieto, continuando por el límite del Municipio de Monterrey que forman los límites de los municipios de García y Monterrey y la intersección con la prolongación de la avenida Abraham Lincoln, aceras y lados correspondientes a la porción descrita.*

[...]

Ahora bien; el pasado 24 de agosto de 2015 se publicó en el Diario Oficial de la Federación el nuevo Reglamento del Servicio de Administración Tributaria, que inició su vigencia en un plazo de noventa días naturales siguientes a su publicación en el mencionado órgano oficial de difusión, esto es, el 22 de noviembre de 2015, de conformidad con el Transitorio Primero, párrafo primero, salvo lo dispuesto en sus fracciones I, II y III del citado Transitorio del Reglamento, el cual, en su **artículo 6**, Inciso A, fracción XVIII, establece el nombre de las Administraciones Desconcentradas con sede en Nuevo León, mismo que a la letra señala:

***Artículo 6.-** El nombre y sede de las unidades administrativas desconcentradas del Servicio de Administración Tributaria será el siguiente:*

***A.** Administraciones Desconcentradas de Servicios al Contribuyente, de Auditoría Fiscal, Jurídicas y de Recaudación:*

[...]

***XVIII.** Con sede en Nuevo León:*

- a)** Nuevo León "1";*
- b)** Nuevo León "2", y*
- c)** Nuevo León "3";*

[...]"

Aunado a lo anterior, se informa que, de conformidad con lo establecido en el **Artículo primero Transitorio**, fracción XVIII, del Anexo del Acuerdo de Delimitación Territorial de las Unidades Administrativas Desconcentradas del Servicio de Administración Tributaria, contenido en el Acuerdo de Delimitación Territorial de las Unidades Administrativas Desconcentradas del Servicio de Administración Tributaria, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 17 de noviembre de 2015, entrando en vigor a partir del 22 de noviembre de 2015, de conformidad con el Artículo Único Transitorio del mismo Acuerdo, establece, la delimitación territorial de las Unidades Administrativas Desconcentradas de Auditoría Fiscal de Nuevo León "1", Nuevo León "2" y Nuevo León "3", mismo que señala:

***Anexo de Acuerdo de delimitación territorial de las unidades administrativas desconcentradas del Servicio de Administración Tributaria,***

***"Artículo Primero.-** La delimitación territorial de las unidades administrativas desconcentradas de Recaudación, Auditoría Fiscal, Servicios al Contribuyente y Jurídica es la siguiente:*

[...]

***XVIII.** Unidades administrativas desconcentradas de Nuevo León "1", Nuevo León "2" y Nuevo León "3":*

*El Estado de Nuevo León;*

[...]"



No obstante lo anterior, el **Artículo Noveno**, del Acuerdo de delimitación territorial de las unidades administrativas desconcentradas del Servicio de Administración Tributaria, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 17 de noviembre de 2015, entrando en vigor a partir del 22 de noviembre de 2015, de conformidad con el Artículo Único Transitorio del mismo Acuerdo, estipula que, cuando de conformidad con las disposiciones jurídicas aplicables se creen entidades federativas, municipios o delegaciones políticas o se cambie la denominación de los ya existentes, las referencias a los mismos en el Anexo del mismo Acuerdo, antes de las reformas respectivas, se entenderán hechas a las nuevas entidades federativas, municipios o delegaciones políticas o a las denominaciones recientes.

Por su parte, la **Administración Central de Planeación y Programación de Auditoría Fiscal Federal** adscrita a la Administración General de Auditoría Fiscal Federal, con relación a los **numerales del 2 al 6**, de su requerimiento de información, le comunica lo siguiente:

Número de contribuyentes sujetos a visita domiciliaria, auditoria, revisión de gabinete en el ejercicio fiscal 2014.

Administración Desconcentrada de Auditoría Fiscal	Ejercicio	Número de contribuyentes revisados
Nuevo León "1" (Monterrey)	2014	241*

\*Nota: Corresponde a revisiones de Visitas Domiciliarias, Revisiones de Gabinete y Verificación de Expedición de Comprobantes Fiscales.

Número de visitas domiciliarias, auditorias, revisión de gabinete en el ejercicio fiscal 2014 concluidas.

Administración Desconcentrada de Auditoría Fiscal	Ejercicio	Número de revisiones concluidas
Nuevo León "1" (Monterrey)	2014	305*

\*Nota: Corresponde a revisiones de Visitas Domiciliarias, Revisiones de Gabinete y Verificación de Expedición de Comprobantes Fiscales.

Número de contribuyentes sujetos a visita domiciliaria, auditoria, revisión de gabinete en el ejercicio fiscal 2015.

Administración Desconcentrada de Auditoría Fiscal	Ejercicio	Número de contribuyentes revisados
Nuevo León "1" (Monterrey)	2015	95*

\*Nota: Corresponde a revisiones de Visitas Domiciliarias, Revisiones de Gabinete y Verificación de Expedición de Comprobantes Fiscales.

Número de visitas domiciliarias, auditorias, revisión de gabinete en el ejercicio fiscal 2015 concluidas.



Administración Desconcentrada de Auditoría Fiscal	Ejercicio	Número de revisiones concluidas
<b>Nuevo León "1" (Monterrey)</b>	<b>2015</b>	<b>246*</b>

\*Nota: Corresponde a revisiones de Visitas Domiciliarias, Revisiones de Gabinete y Verificación de Expedición de Comprobantes Fiscales

Hasta la fecha de presentación del presente escrito. ¿Cuántas visitas domiciliarias, auditorias, revisión de gabinete en el ejercicio fiscal 2016 están en proceso?"

Administración Desconcentrada de Auditoría Fiscal	Ejercicio	Número de revisiones en proceso
<b>Nuevo León "1" (Monterrey)</b>	<b>2016</b>	<b>199*</b>

\*Nota: Corresponde a revisiones de Visitas Domiciliarias, Revisiones de Gabinete y Verificación de Expedición de Comprobantes Fiscales

Lo anterior con fundamento en los artículos 42 y 44 de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental.

**A t e n t a m e n t e**

**Lic. Samuel Arturo Magaña Espinoza**  
Administrador Central de Operación de la Fiscalización Nacional

**Dr. Dmitri Fujii Olechko**  
Administrador Central de Planeación  
y Programación de Auditoría Fiscal Federal

**6. Escrito presentado a la Administración Local de Auditoría Fiscal de Guadalupe, Nuevo León.**

AL C. ADMINISTRADOR LOCAL DE AUDITORIA FISCAL DE GUADALUPE, CON SEDE EN GUADALUPE, NUEVO LEÓN.

PRESENTE.

**DANIEL ALBERTO GARZA DE LA VEGA**, mexicano, mayor de edad, soltero, profesionista, sin adeudos fiscales, y con domicilio para oír y recibir notificaciones el ubicado en la Calle Capitán Aguilar 616 A Norte Colonia Centro, en Monterrey, Nuevo León. Ante Usted con el respeto que merece, comparezco a manifestar lo siguiente:

Que por medio del presente escrito, vengo por mi propio derecho a solicitar la proporción de información pública que adelante detallo de dicha dependencia según al rubro citado conforme a los artículos 6, 8 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, así como de los artículos 4, 6, 7, 11, 12, 13 y demás relativos a la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública; así como de los Tratados, Convenciones y Recomendaciones Internacionales que México ha suscrito en dicho rubro.

1.- A qué municipios del estado de Nuevo León audita la Administración Local de Auditoría Fiscal de Guadalupe, con sede en Guadalupe, Nuevo León.

2.- En base a los municipios antes manifestados. ¿Cuál fue el número de contribuyentes sujetos a visita domiciliaria, auditoria, revisión de gabinete en el ejercicio fiscal 2014?

3.- ¿Cuál fue el número de visitas domiciliarias, auditorias, revisión de gabinete en el ejercicio fiscal 2014 concluidas?

4.- ¿Cuál fue el número de contribuyentes sujetos a visita domiciliaria, auditoria, revisión de gabinete en el ejercicio fiscal 2015?

5.- ¿Cuál fue el número de visitas domiciliarias, auditorias, revisión de gabinete en el ejercicio fiscal 2015 concluidas?

6. Hasta la fecha de presentación del presente escrito. ¿Cuántas visitas domiciliarias, auditorias, revisión de gabinete en el ejercicio fiscal 2016 están en proceso?

Por lo anteriormente expuesto, a Usted C. Administrador Local de la Administración Local de Auditoría Fiscal de Guadalupe, con sede en Guadalupe, Nuevo León, atentamente pido se sirva:

PRIMERO.- Tenerme por presentada en tiempo y forma por mi propio derecho el presente escrito y acordar lo que a derecho proceda.

PROTESTO LO NECESARIO EN DERECHO



DANIEL ALBERTO GARZA DE LA VEGA

Guadalupe, Nuevo León a 11 de abril de 2016

*Presupuesto no  
istémico para su  
contabilidad  
www.ilai.gob.mx*



## 7. Escrito de contestación de petición de información pública de la Administración Local de Auditoría Fiscal de Guadalupe, Nuevo León



Administración General de Auditoría Fiscal Federal  
Administración Central de Operación de la Fiscalización Nacional  
Administración de Planeación y Programación de Auditoría Fiscal Federal

Folio No: 0610100060516

Ciudad de México a, 11 de mayo de 2016.

Estimado Solicitante:

En atención a su requerimiento a través del cual solicita:

*"1.- A qué municipios del estado de Nuevo León audita la Administración Local de Auditoría Fiscal de Guadalupe, con sede en Guadalupe, Nuevo León. 2.- En base a los municipios antes manifestados. ¿Cuál fue el número de contribuyentes sujetos a visita domiciliaria, auditoria, revisión de gabinete en el ejercicio fiscal 2014? 3.- ¿Cuál fue el número de visitas domiciliarias, auditorias, revisión de gabinete en el ejercicio fiscal 2014 concluidas? 4.- ¿Cuál fue el número de contribuyentes sujetos a visita domiciliaria, auditoria, revisión de gabinete en el ejercicio fiscal 2015? 5.- ¿Cuál fue el número de visitas domiciliarias, auditorias, revisión de gabinete en el ejercicio fiscal 2015 concluidas? 6. Hasta la fecha de presentación del presente escrito. ¿Cuántas visitas domiciliarias, auditorias, revisión de gabinete en el ejercicio fiscal 2016 están en proceso?"*

**Datos adicionales:** ADMINISTRACIÓN DESCONCENTRADA DE AUDITORÍA FISCAL DE NUEVO LEÓN No.2. CON SEDE EN GUADALUPE, NUEVO LEÓN." (Sic).

Sobre el particular, la **Administración Central de Operación de la Fiscalización Nacional**, adscrita a la Administración General de Auditoría Fiscal Federal, respecto al numeral 1 de su requerimiento de información, hace de su conocimiento que, de conformidad con el artículo Primero, fracción XXXIV, del **Acuerdo por el que se establece la circunscripción territorial de las unidades administrativas regionales del Servicio de Administración Tributaria**, publicado en el Diario Oficial de la Federación, el 15 de enero de 2013, mismo que entró en vigor al día siguiente de su publicación, establece la circunscripción territorial que le correspondía a la entonces Administración Local de Auditoría Fiscal de Guadalupe, con sede en Guadalupe, ahora, Administración Desconcentrada de Auditoría Fiscal de Nuevo León "2", con sede en Nuevo León, mismo que al letra señala:

*"Artículo Primero. Las unidades administrativas regionales del Servicio de Administración Tributaria denominadas Administraciones Locales, las cuales se encuentran integradas por las Administraciones Locales de Servicios al Contribuyente, Auditoría Fiscal, Jurídicas y de Recaudación de conformidad con el artículo 37, Apartado A del Reglamento Interior del Servicio de Administración Tributaria, tendrán la circunscripción dentro del territorio que les corresponda conforme a las siguientes fracciones:*

*[...]*

**XXXIV. ADMINISTRACION LOCAL DE GUADALUPE:** Los municipios de Abasolo, Agualeguas, Anáhuac, Apodaca, Bustamante, Cadereyta Jiménez, Carmen, Cerralvo, China, Ciénega de Flores, Dr. Coss, Dr. González, Gral. Bravo, Gral. Escobedo, Gral. Treviño, Gral. Zuazua, Guadalupe, Hidalgo, Higuera, Juárez, Lampazos de Naranjo, Los Aldamas, Los Herreras, Los Ramones, Marín, Melchor Ocampo, Mina, Parás, Pesquería, Sabinas Hidalgo, Salinas Victoria, San Nicolás de los Garza, Vallecillo y Villaldama, en el Estado de Nuevo León, así como en el Municipio de Monterrey el territorio delimitado por el perímetro siguiente:

**AL NORTE:** A partir del punto que forman la prolongación de la avenida Abraham Lincoln y los límites de los municipios de Monterrey y García, siguiendo las inflexiones del Municipio de Monterrey hasta el punto donde confluyen los municipios de Monterrey, General Escobedo y San Nicolás de los Garza.

*AL ESTE: A partir del punto descrito anteriormente, en dirección sureste por el límite del Municipio de Monterrey, hasta la avenida Adolfo Ruiz Cortines.*

*AL SUR: A partir del punto que forman el Municipio de San Nicolás de los Garza, Churubusco y avenida Adolfo Ruiz Cortines en dirección oeste, siguiendo por la avenida Adolfo Ruiz Cortines hasta la avenida Rodrigo Gómez.*

*AL OESTE: A partir del cruce de las avenidas Adolfo Ruiz Cortines y Rodrigo Gómez, en dirección norte por avenida Rodrigo Gómez hasta avenida Abraham Lincoln siguiendo por esta avenida en dirección noroeste hasta el punto que forman la intersección de la prolongación de la avenida Abraham Lincoln y los límites de los municipios de García y Monterrey."*

Ahora bien; el pasado 24 de agosto de 2015 se publicó en el Diario Oficial de la Federación el nuevo Reglamento del Servicio de Administración Tributaria, que inició su vigencia en un plazo de noventa días naturales siguientes a su publicación en el mencionado órgano oficial de difusión, esto es, el 22 de noviembre de 2015, de conformidad con el Transitorio Primero, párrafo primero, salvo lo dispuesto en sus fracciones I, II y III del citado Transitorio del Reglamento, el cual, en su **artículo 6**, Inciso A, fracción XVIII, establece el nombre de las Administraciones Desconcentradas con sede en Nuevo León, mismo que a la letra señala:

***Artículo 6.-** El nombre y sede de las unidades administrativas desconcentradas del Servicio de Administración Tributaria será el siguiente:*

***A.** Administraciones Desconcentradas de Servicios al Contribuyente, de Auditoría Fiscal, Jurídicas y de Recaudación:*

*[...]*

***XVIII.** Con sede en Nuevo León:*

***a)** Nuevo León "1";*

***b)** Nuevo León "2", y*

***c)** Nuevo León "3";*

*[...]"*

Aunado a lo anterior, se informa que, de conformidad con lo establecido en el **Artículo primero Transitorio**, fracción XVIII, del Anexo del Acuerdo de Delimitación Territorial de las Unidades Administrativas Desconcentradas del Servicio de Administración Tributaria, contenido en el Acuerdo de Delimitación Territorial de las Unidades Administrativas Desconcentradas del Servicio de Administración Tributaria, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 17 de noviembre de 2015, entrando en vigor a partir del 22 de noviembre de 2015, de conformidad con el Artículo Único Transitorio del mismo Acuerdo, establece, la delimitación territorial de las Unidades Administrativas Desconcentradas de Auditoría Fiscal de Nuevo León "1", Nuevo León "2" y Nuevo León "3", mismo que señala:

***Anexo de Acuerdo de delimitación territorial de las unidades administrativas desconcentradas del Servicio de Administración Tributaria,***

***"Artículo Primero.-** La delimitación territorial de las unidades administrativas desconcentradas de Recaudación, Auditoría Fiscal, Servicios al Contribuyente y Jurídica es la siguiente:*

*[...]*

***XVIII.** Unidades administrativas desconcentradas de Nuevo León "1", Nuevo León "2" y Nuevo León "3":*

***El Estado de Nuevo León;***

*[...]"*

No obstante lo anterior, el **Artículo Noveno**, del Acuerdo de delimitación territorial de las unidades administrativas desconcentradas del Servicio de Administración Tributaria, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 17 de noviembre de 2015, entrando en vigor a partir del 22 de noviembre de 2015, de conformidad con el Artículo Único Transitorio del mismo Acuerdo, estipula que, cuando de conformidad con las disposiciones jurídicas aplicables se creen entidades federativas, municipios o delegaciones políticas o se cambie la denominación de los ya existentes, las referencias a los mismos en el Anexo del mismo Acuerdo, antes de las reformas respectivas, se entenderán hechas a las nuevas entidades federativas, municipios o delegaciones políticas o a las denominaciones recientes.

Por su parte, la **Administración Central de Planeación y Programación de Auditoría Fiscal Federal** adscrita a la Administración General de Auditoría Fiscal Federal, con relación a los **numerales del 2 al 6**, de su requerimiento de información, le comunica lo siguiente:

Número de contribuyentes sujetos a visita domiciliaria, auditoria, revisión de gabinete en el ejercicio fiscal 2014.

Administración Desconcentrada de Auditoría Fiscal	Ejercicio	Número de contribuyentes revisados
Nuevo León "2" (Guadalupe)	2014	373*

\*Nota: Corresponde a revisiones de Visitas Domiciliarias, Revisiones de Gabinete y Verificación de Expedición de Comprobantes Fiscales.

Número de visitas domiciliarias, auditorias, revisión de gabinete en el ejercicio fiscal 2014 concluidas.

Administración Desconcentrada de Auditoría Fiscal	Ejercicio	Número de revisiones concluidas
Nuevo León "2" (Guadalupe)	2014	400*

\*Nota: Corresponde a revisiones de Visitas Domiciliarias, Revisiones de Gabinete y Verificación de Expedición de Comprobantes Fiscales.

Número de contribuyentes sujetos a visita domiciliaria, auditoria, revisión de gabinete en el ejercicio fiscal 2015.

Administración Desconcentrada de Auditoría Fiscal	Ejercicio	Número de contribuyentes revisados
Nuevo León "2" (Guadalupe)	2015	386*

\*Nota: Corresponde a revisiones de Visitas Domiciliarias, Revisiones de Gabinete y Verificación de Expedición de Comprobantes Fiscales

Número de visitas domiciliarias, auditorias, revisión de gabinete en el ejercicio fiscal 2015 concluidas.

Administración Desconcentrada de Auditoría Fiscal	Ejercicio	Número de revisiones concluidas
Nuevo León "2" (Guadalupe)	2015	408*

\*Nota: Corresponde a revisiones de Visitas Domiciliarias, Revisiones de Gabinete y Verificación de Expedición de Comprobantes Fiscales

Hasta la fecha de presentación del presente escrito. ¿Cuántas visitas domiciliarias, auditorias, revisión de gabinete en el ejercicio fiscal 2016 están en proceso?"

Administración Desconcentrada de Auditoría Fiscal	Ejercicio	Número de revisiones en proceso
---	-----------	---------------------------------

Avenida Hidalgo número 77, Módulo II, Piso II, P.B, ala norte, Col. Guerrero, Delegación Cuauhtémoc C.P. 06300, Ciudad de México  
Tel. (55) 5802-0000 ext. 41487 y 5802 0407 , sat.gob.mx youtube.com/satmx twitter.com/satmx



Nuevo León "2" (Guadalupe)	2016	290*
*Nota: Corresponde a revisiones de Visitas Domiciliarias, Revisiones de Gabinete y Verificación de Expedición de Comprobantes Fiscales		

Lo anterior con fundamento en los artículos 42 y 44 de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental.

**Atentamente**

**Lic. Samuel Arturo Magaña Espinoza**  
Administrador Central de Operación de la Fiscalización Nacional

**Dr. Dmitri Fujii Olechko**  
Administrador Central de Planeación  
y Programación de Auditoría Fiscal Federal

**8. Escrito presentado a la Administración Local de Auditoría Fiscal de San Pedro Garza García, Nuevo León.**

AL C. ADMINISTRADOR LOCAL DE AUDITORIA FISCAL DE SAN PEDRO GARZA GARCÍA, CON SEDE EN SAN PEDRO GARZA GARCÍA, NUEVO LEÓN.

PRESENTE.

**DANIEL ALBERTO GARZA DE LA VEGA**, mexicano, mayor de edad, soltero, profesionista, sin adeudos fiscales, y con domicilio para oír y recibir notificaciones el ubicado en la Calle Capitán Aguilar 616 A Norte Colonia Centro, en Monterrey, Nuevo León. Ante Usted con el respeto que merece, comparezco a manifestar lo siguiente:

Que por medio del presente escrito, vengo por mi propio derecho a solicitar la proporción de información pública que adelante detallo de dicha dependencia según al rubro citado conforme a los artículos 6, 8 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, así como de los artículos 4, 6, 7, 11, 12, 13 y demás relativos a la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública; así como de los Tratados, Convenciones y Recomendaciones Internacionales que México ha suscrito en dicho rubro.

- 1.- A qué municipios del estado de Nuevo León audita la Administración Local de Auditoría Fiscal de San Pedro Garza García, con sede en San Pedro Garza García, Nuevo León.
- 2.- En base a los municipios antes manifestados. ¿Cuál fue el número de contribuyentes sujetos a visita domiciliaria, auditoria, revisión de gabinete en el ejercicio fiscal 2014?
- 3.- ¿Cuál fue el número de visitas domiciliarias, auditorias, revisión de gabinete en el ejercicio fiscal 2014 concluidas?
- 4.- ¿Cuál fue el número de contribuyentes sujetos a visita domiciliaria, auditoria, revisión de gabinete en el ejercicio fiscal 2015?
- 5.- ¿Cuál fue el número de visitas domiciliarias, auditorias, revisión de gabinete en el ejercicio fiscal 2015 concluidas?
6. Hasta la fecha de presentación del presente escrito. ¿Cuántas visitas domiciliarias, auditorias, revisión de gabinete en el ejercicio fiscal 2016 están en proceso?

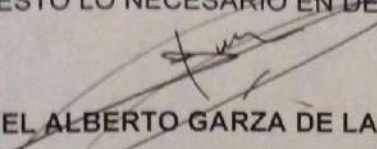
Por lo anteriormente expuesto, a Usted C. Administrador Local de la Administración Local de Auditoría Fiscal de San Pedro Garza García, con sede en San Pedro Garza García, Nuevo León, atentamente pido se sirva:

PRIMERO.- Tenerme por presentada en tiempo y forma por mi propio derecho el presente escrito y acordar lo que a derecho proceda.



1714

PROTESTO LO NECESARIO EN DERECHO

  
DANIEL ALBERTO GARZA DE LA VEGA

San Pedro Garza Garcia, Nuevo León a 11 de abril de 2016



*mdf. dgurza@gmail.com Anexo 1 Fepi*

## 9. Escrito de contestación de petición de información pública de la Administración Local de Auditoría Fiscal de San Pedro Garza García, Nuevo León



Administración General de Auditoría Fiscal Federal  
Administración Central de Operación de la Fiscalización Nacional  
Administración de Planeación y Programación de Auditoría Fiscal Federal

Folio No: 0610100060616

Ciudad de México a, 11 de mayo de 2016.

Estimado Solicitante:

En atención a su requerimiento a través del cual solicita:

*"1.- A qué municipios del estado de Nuevo León audita la Administración Local de Auditoría Fiscal de San Pedro Garza García, con sede en San Pedro Garza García, Nuevo León. 2.- En base a los municipios antes manifestados. ¿Cuál fue el número de contribuyentes sujetos a visita domiciliaria, auditoria, revisión de gabinete en el ejercicio fiscal 2014? 3.- ¿Cuál fue el número de visitas domiciliarias, auditorias, revisión de gabinete en el ejercicio fiscal 2014 concluidas? 4.- ¿Cuál fue el número de contribuyentes sujetos a visita domiciliaria, auditoria, revisión de gabinete en el ejercicio fiscal 2015? 5.- ¿Cuál fue el número de visitas domiciliarias, auditorias, revisión de gabinete en el ejercicio fiscal 2015 concluidas? 6. Hasta la fecha de presentación del presente escrito. ¿Cuántas visitas domiciliarias, auditorias, revisión de gabinete en el ejercicio fiscal 2016 están en proceso? Datos adicionales: ADMINISTRACIÓN DESCONCENTRADA DE AUDITORÍA FISCAL DE NUEVO LEÓN No.3. CON SEDE EN SAN PEDRO GARZA GARCÍA, NUEVO LEÓN." (Sic).*

Sobre el particular, la **Administración Central de Operación de la Fiscalización Nacional**, adscrita a la Administración General de Auditoría Fiscal Federal, respecto al **numeral 1** de su requerimiento de información, hace de su conocimiento que, de conformidad con el artículo Primero, fracción **XXXVI**, del **Acuerdo por el que se establece la circunscripción territorial de las unidades administrativas regionales del Servicio de Administración Tributaria**, publicado en el Diario Oficial de la Federación, el 15 de enero de 2013, mismo que entró en vigor al día siguiente de su publicación, establece la circunscripción territorial que le correspondía a la entonces Administración Local de Auditoría Fiscal de San Pedro Garza García, con sede en San Pedro Garza García, ahora, Administración Desconcentrada de Auditoría Fiscal de Nuevo León "3", con sede en Nuevo León, mismo que al letra señala:

*"Artículo Primero. Las unidades administrativas regionales del Servicio de Administración Tributaria denominadas Administraciones Locales, las cuales se encuentran integradas por las Administraciones Locales de Servicios al Contribuyente, Auditoría Fiscal, Jurídicas y de Recaudación de conformidad con el artículo 37, Apartado A del Reglamento Interior del Servicio de Administración Tributaria, tendrán la circunscripción dentro del territorio que les corresponda conforme a las siguientes fracciones:*

*[...]*

**XXXVI. ADMINISTRACION LOCAL DE SAN PEDRO GARZA GARCIA:** Los municipios de Allende, Aramberri, Dr. Arroyo, Galeana, García, Gral. Terán, Gral. Zaragoza, Hualahuises, Iturbide, Linares, Mier y Noriega, Montemorelos, Rayones, Santa Catarina, Santiago y San Pedro Garza García, en el Estado de Nuevo León.

*[...]*

Ahora bien; el pasado 24 de agosto de 2015 se publicó en el Diario Oficial de la Federación el nuevo Reglamento del Servicio de Administración Tributaria, que inició su vigencia en un plazo de noventa días naturales siguientes a su publicación en el mencionado órgano oficial de difusión, esto es, el 22 de noviembre de 2015, de conformidad con el Transitorio Primero, párrafo primero, salvo lo dispuesto en sus fracciones I, II y

III del citado Transitorio del Reglamento, el cual, en su **artículo 6**, Inciso A, fracción XVIII, establece el nombre de las Administraciones Desconcentradas con sede en Nuevo León, mismo que a la letra señala:

*Artículo 6.- El nombre y sede de las unidades administrativas desconcentradas del Servicio de Administración Tributaria será el siguiente:*

*A. Administraciones Desconcentradas de Servicios al Contribuyente, de Auditoría Fiscal, Jurídicas y de Recaudación:*

[...]

*XVIII. Con sede en Nuevo León:*

- a) Nuevo León "1";*
- b) Nuevo León "2", y*
- c) Nuevo León "3";*

[...]"

Aunado a lo anterior, se informa que, de conformidad con lo establecido en el **Artículo primero Transitorio**, fracción XVIII, del Anexo del Acuerdo de Delimitación Territorial de las Unidades Administrativas Desconcentradas del Servicio de Administración Tributaria, contenido en el Acuerdo de Delimitación Territorial de las Unidades Administrativas Desconcentradas del Servicio de Administración Tributaria, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 17 de noviembre de 2015, entrando en vigor a partir del 22 de noviembre de 2015, de conformidad con el Artículo Único Transitorio del mismo Acuerdo, establece, la delimitación territorial de las Unidades Administrativas Desconcentradas de Auditoría Fiscal de Nuevo León "1", Nuevo León "2" y Nuevo León "3", mismo que señala:

*Anexo de Acuerdo de delimitación territorial de las unidades administrativas desconcentradas del Servicio de Administración Tributaria,*

*"Artículo Primero.- La delimitación territorial de las unidades administrativas desconcentradas de Recaudación, Auditoría Fiscal, Servicios al Contribuyente y Jurídica es la siguiente:*

[...]

*XVIII. Unidades administrativas desconcentradas de Nuevo León "1", Nuevo León "2" y Nuevo León "3":*

*El Estado de Nuevo León;*

[...]"

No obstante lo anterior, el **Artículo Noveno**, del Acuerdo de delimitación territorial de las unidades administrativas desconcentradas del Servicio de Administración Tributaria, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 17 de noviembre de 2015, entrando en vigor a partir del 22 de noviembre de 2015, de conformidad con el Artículo Único Transitorio del mismo Acuerdo, estipula que, cuando de conformidad con las disposiciones jurídicas aplicables se creen entidades federativas, municipios o delegaciones políticas o se cambie la denominación de los ya existentes, las referencias a los mismos en el Anexo del mismo Acuerdo, antes de las reformas respectivas, se entenderán hechas a las nuevas entidades federativas, municipios o delegaciones políticas o a las denominaciones recientes.

Por su parte, la **Administración Central de Planeación y Programación de Auditoría Fiscal Federal** adscrita a la Administración General de Auditoría Fiscal Federal, con relación a los **numerales del 2 al 6**, de su requerimiento de información, le comunica lo siguiente:

Número de contribuyentes sujetos a visita domiciliaria, auditoria, revisión de gabinete en el ejercicio fiscal 2014.



Administración Desconcentrada de Auditoría Fiscal	Ejercicio	Número de contribuyentes revisados
Nuevo León "3" (San Pedro Garza García)	2014	368*

\*Nota: Corresponde a revisiones de Visitas Domiciliarias, Revisiones de Gabinete y Verificación de Expedición de Comprobantes Fiscales.

Número de visitas domiciliarias, auditorias, revisión de gabinete en el ejercicio fiscal 2014 concluidas.

Administración Desconcentrada de Auditoría Fiscal	Ejercicio	Número de revisiones concluidas
Nuevo León "3" (San Pedro Garza García)	2014	385*

\*Nota: Corresponde a revisiones de Visitas Domiciliarias, Revisiones de Gabinete y Verificación de Expedición de Comprobantes Fiscales.

Número de contribuyentes sujetos a visita domiciliaria, auditoria, revisión de gabinete en el ejercicio fiscal 2015.

Administración Desconcentrada de Auditoría Fiscal	Ejercicio	Número de contribuyentes revisados
Nuevo León "3" (San Pedro Garza García)	2015	338*

\*Nota: Corresponde a revisiones de Visitas Domiciliarias, Revisiones de Gabinete y Verificación de Expedición de Comprobantes Fiscales

Número de visitas domiciliarias, auditorias, revisión de gabinete en el ejercicio fiscal 2015 concluidas.

Administración Desconcentrada de Auditoría Fiscal	Ejercicio	Número de revisiones concluidas
Nuevo León "3" (San Pedro Garza García)	2015	409*

\*Nota: Corresponde a revisiones de Visitas Domiciliarias, Revisiones de Gabinete y Verificación de Expedición de Comprobantes Fiscales

Hasta la fecha de presentación del presente escrito. ¿Cuántas visitas domiciliarias, auditorias, revisión de gabinete en el ejercicio fiscal 2016 están en proceso?"

Administración Desconcentrada de Auditoría Fiscal	Ejercicio	Número de revisiones en proceso
Nuevo León "3" (San Pedro Garza García)	2016	259*

\*Nota: Corresponde a revisiones de Visitas Domiciliarias, Revisiones de Gabinete y Verificación de Expedición de Comprobantes Fiscales

Lo anterior con fundamento en los artículos 42 y 44 de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental.



## **Atentamente**

**Lic. Samuel Arturo Magaña Espinoza**

Administrador Central de Operación de la Fiscalización Nacional

**Dr. Dmitri Fujii Olechko**

Administrador Central de Planeación  
y Programación de Auditoría Fiscal Federal

## 10. Escrito de información pública presentado ante la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente Delegación Nuevo León.



Plataforma Nacional de Transparencia



27/05/2016 01:54:43 PM

### Solicitud de Información del Gobierno Federal

Número de Folio 0063200006616

#### Descripción de la solicitud:

##### Datos del solicitante

Nombre: DANIEL  
Primer Apellido: GARZA  
Segundo Apellido: DE LA VEGA

##### Domicilio (para recibir notificaciones)

Calle: ESMERALDA  
Número Exterior: 229  
Número Interior:  
Colonia: Pedregal de Lindavista  
Entidad Federativa: Nuevo León  
Delegación o Municipio: GUADALUPE  
Código Postal: 67112  
Teléfono:  
Correo electrónico: mdf.dgarza@gmail.com

##### Datos adicionales del solicitante para fines estadísticos:

Fecha de Nacimiento: 04/04/1986  
Ocupación: Ámbito Académico - Profesor e Investigador

##### Solicitud de información a

dependencia o entidad: PROCURADURÍA DE LA DEFENSA DEL CONTRIBUYENTE (PRODECON)

##### Modalidad en la que se prefiere se le otorgue acceso a la información, de estar disponible en dicho medio

Modalidad de entrega: Entrega por Internet en el INFOMEX

##### Descripción clara de la solicitud de información:

1.- ¿Cuántas solicitudes de acuerdos conclusivos se presentaron en el año 2014 en la Delegación Nuevo León? 2.- ¿Cuántos acuerdos conclusivos se suscribieron en el año 2014 en la Delegación Nuevo León? 3.- ¿Cuántas personas físicas presentaron solicitud de acuerdo conclusivo en el año 2014 en la Delegación Nuevo León? 4.- ¿Cuántas personas morales presentaron solicitud de acuerdo conclusivo en el año 2014 en la Delegación Nuevo León? 5.- ¿Cuántas solicitudes de acuerdos conclusivos se presentaron en el año 2015 en la Delegación Nuevo León? 6.- ¿Cuántos acuerdos conclusivos se suscribieron en el año 2015 en la Delegación Nuevo León? 7.- ¿Cuántas personas físicas presentaron solicitud de acuerdo conclusivo en el año 2015 en la Delegación Nuevo León? 8.- ¿Cuántas personas morales presentaron solicitud de acuerdo conclusivo en el año 2015 en la Delegación Nuevo León? 9.- ¿Cuántas solicitudes de acuerdos conclusivos en el año 2016 se han presentado hasta el momento en la Delegación Nuevo León? 10.- ¿Cuántos acuerdos conclusivos se han suscrito hasta el momento en el año 2016? 11.- ¿Cuántas personas físicas hasta el momento en el año 2016 han presentado solicitud de acuerdo conclusivo en la Delegación Nuevo León? 12.- ¿Cuántas personas morales hasta el momento en el año 2016 han presentado solicitud de acuerdo conclusivo en la Delegación Nuevo León?

##### Otros datos para su localización:

DELEGACIÓN NUEVO LEÓN.

Archivo de la descripción recibido con código:

Autenticidad de la información:

Autenticidad del acuse

cf192535afc4141f15e25f347190545b7ad37a0fbce3c090f4e2c0765d63454f

**11. Escrito de contestación de información pública presentado ante la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente Delegación Nuevo León.**



**UNIDAD DE TRANSPARENCIA**  
**Oficio No. PRODECON/SG/DGAJ/DCN/163/2016**  
**Expediente: PRODECON/UE/66/2016**  
**Número de Solicitud: 0063200006616**

**ASUNTO:** Respuesta a solicitud de Acceso a la Información.

Ciudad de México, a 09 de junio de 2016.

**Distinguido Solicitante:**  
**P r e s e n t e.**

En atención a su solicitud de información con número de folio **0063200006616**, con pedimento de entrega preferente a través de internet (INFOMEX), en la que solicitó:

*"1.- ¿Cuántas solicitudes de acuerdos conclusivos se presentaron en el año 2014 en la Delegación Nuevo León? 2.- ¿Cuántos acuerdos conclusivos se suscribieron en el año 2014 en la Delegación Nuevo León? 3.- ¿Cuántas personas físicas presentaron solicitud de acuerdo conclusivo en el año 2014 en la Delegación Nuevo León? 4.- ¿Cuántas personas morales presentaron solicitud de acuerdo conclusivo en el año 2014 en la Delegación Nuevo León? 5.- ¿Cuántas solicitudes de acuerdos conclusivos se presentaron en el año 2015 en la Delegación Nuevo León? 6.- ¿Cuántos acuerdos conclusivos se suscribieron en el año 2015 en la Delegación Nuevo León? 7.- ¿Cuántas personas físicas presentaron solicitud de acuerdo conclusivo en el año 2015 en la Delegación Nuevo León? 8.- ¿Cuántas personas morales presentaron solicitud de acuerdo conclusivo en el año 2015 en la Delegación Nuevo León? 9.- ¿Cuántas solicitudes de acuerdos conclusivos en el año 2016 se han presentado hasta el momento en la Delegación Nuevo León? 10.- ¿Cuántos acuerdos conclusivos se han suscrito hasta el momento en el año 2016? 11.- ¿Cuántas personas físicas hasta el momento en el año 2016 han presentado solicitud de acuerdo conclusivo en la Delegación Nuevo León? 12.- ¿Cuántas personas morales hasta el momento en el año 2016 han presentado solicitud de acuerdo conclusivo en la Delegación Nuevo León?"*

**OTROS DATOS PARA FACILITAR SU LOCALIZACIÓN**

**"DELEGACIÓN NUEVO LEÓN"**

*(Cit).*

Insurgentes Sur 954  
Col. Insurgentes San Borja  
Delegación Benito Juárez  
México, D.F., C.P. 03100  
Tel. 1205 9000  
[www.prodecon.gob.mx](http://www.prodecon.gob.mx)



Al respecto me permito manifestarle con fundamento en los artículos 3 fracción IV, 45 fracciones II, IV, XII, 127, 129, 130, 131, 132 y 133 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, así como los artículos 61 fracciones II, IV y V, 128, 130, 132 y 135 de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, su solicitud fue turnada a la Delegación del Estado de Nuevo León, misma que dio respuesta mediante oficio sin número, de fecha 07 de junio de 2016. (Se anexa constancia).

Asimismo, de conformidad con lo establecido en los artículos 142 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública y los artículos 147 de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, en caso de considerar que la información entregada es incompleta o no corresponde a la información requerida en su solicitud, me permito hacer de su conocimiento que cuenta con la posibilidad de interponer el recurso de revisión ante esta Unidad de Transparencia o ante el Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales (INAI) dentro de los 15 días hábiles siguientes a la fecha de notificación del presente.

Sin otro particular, hago propicia la ocasión para enviarle un cordial saludo.

Atentamente

Lic. Luz María Zamora Cue

**Directora Consultiva y de Normatividad**  
En ausencia del Director General de  
Asuntos Jurídicos, con fundamento en lo  
previsto por los artículos 14, fracción III y  
45, fracción XIX del Estatuto Orgánico de  
la Procuraduría de la Defensa del  
Contribuyente



LIC. LUZ MARÍA ZAMORA CUE  
DIRECTORA CONSULTIVA Y DE NORMATIVIDAD Y  
ENCARGADA DE LA UNIDAD DE ENLACE

A través del presente, me permito dar contestación a la solicitud 0063200006616 requerida mediante oficio PRODECON/SG/DGAJ/DCN/152/2016 de fecha 30 de mayo del presente año. Asimismo, sírvase encontrar la información con el desglose de los datos, del cual se obtiene la numeraria que en seguida se plasma:

- 1.- Solicitudes de Acuerdos Conclusivos presentados en la Delegación Nuevo León en 2014: 23
- 2.- Acuerdos Conclusivos suscritos en 2014: 10
- 3.- Personas Físicas que presentaron solicitud de Acuerdo Conclusivo en 2014: 3
- 4.- Personas morales que presentaron solicitud de Acuerdo Conclusivo en 2014: 20
- 5.- Solicitudes de Acuerdos Conclusivos presentados en la Delegación Nuevo León en 2015: 66
- 6.- Acuerdos Conclusivos suscritos en 2015: 9
- 7.- Personas Físicas que presentaron solicitud de Acuerdo Conclusivo en 2015: 3
- 8.- Personas morales que presentaron solicitud de Acuerdo Conclusivo en 2015: 63
- 9.- Solicitudes de Acuerdos Conclusivos presentados en la Delegación Nuevo León en 2016: 33
- 10.- Acuerdos Conclusivos suscritos en 2016: 0
- 11.- Personas Físicas que presentaron solicitud de Acuerdo Conclusivo en 2016: 5
- 12.- Personas morales que presentaron solicitud de Acuerdo Conclusivo en 2016: 28

Sin otro particular, quedo a sus órdenes para cualquier duda o información adicional que necesite al respecto.

Monterrey Nuevo León, a 7 de junio de 2016

Mtro. Jesús Antonio Rodríguez Millán  
Delegado del Estado de Nuevo León de la Procuraduría  
de la Defensa del Contribuyente

## 12. Escrito de petición de información pública al Servicio de Administración Tributaria en el Estado de Nuevo León.



Plataforma Nacional de Transparencia



27/05/2016 12:57:55 PM

### Solicitud de Información del Gobierno Federal

Número de Folio 0610100083516

#### Descripción de la solicitud:

##### Datos del solicitante

Nombre: DANIEL  
Primer Apellido: GARZA  
Segundo Apellido: DE LA VEGA

##### Domicilio (para recibir notificaciones)

Calle: ESMERALDA  
Número Exterior: 229  
Número Interior:  
Colonia: Pedregal de Lindavista  
Entidad Federativa: Nuevo León  
Delegación o Municipio: GUADALUPE  
Código Postal: 67112  
Teléfono:  
Correo electrónico: mdf.dgarza@gmail.com

##### Datos adicionales del solicitante para fines estadísticos:

Fecha de Nacimiento: 04/04/1986  
Ocupación: Ámbito Académico - Profesor e Investigador

##### Solicitud de información a

Dependencia o entidad: SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA

##### Modalidad en la que se prefiere se le otorgue acceso a la información, de estar disponible en dicho medio

Modalidad de entrega: Entrega por Internet en el INFOMEX

##### Descripción clara de la solicitud de información:

¿Cuál es el número de contribuyentes registrados en su base de datos que tributan en el padrón del estado de Nuevo León hasta la fecha mayo del 2016? En base a la pregunta anterior. ¿Cuántos contribuyentes tributan en el régimen general de ley de las personas morales en Nuevo León? ¿Cuántos contribuyentes tributan en el régimen de actividad empresarial régimen general de las personas físicas en Nuevo León?

##### Otros datos para su localización:

ADMINISTRACIÓN DESCONCENTRADA DE AUDITORÍA FISCAL DE NUEVO LEÓN No.1. CON SEDE EN MONTERREY, NUEVO LEÓN ADMINISTRACIÓN DESCONCENTRADA DE AUDITORÍA FISCAL DE NUEVO LEÓN No.2. CON SEDE EN GUADALUPE, NUEVO LEÓN ADMINISTRACIÓN DESCONCENTRADA DE AUDITORÍA FISCAL DE NUEVO LEÓN No.3. CON SEDE EN SAN PEDRO GARZA GARCÍA, NUEVO LEÓN

Archivo de la descripción recibido con código:

Autenticidad de la información:

Autenticidad del acuse

f13f008ae2fde4e276b5cd0afb2b10916c229aa371ca0544f917af1d079165

### 13. Escrito de contestación de petición de información pública del Servicio de Administración Tributaria en el estado de Nuevo León.



Administración General de Servicios al Contribuyente  
Administración Central de Operación de Padrones

Folio No.: 0610100083516

Ciudad de México, a 15 de junio de 2016.

#### Estimado Solicitante:

En atención a lo señalado en su requerimiento de información consistente en:

*“¿Cuál es el número de contribuyentes registrados en su base de datos que tributan en el padrón del estado de Nuevo León hasta la fecha mayo del 2016? En base a la pregunta anterior. ¿Cuántos contribuyentes tributan en el régimen general de ley de las personas morales en Nuevo León? ¿Cuántos contribuyentes tributan en el régimen de actividad empresarial régimen general de las personas físicas en Nuevo León?” (sic).*

Datos adicionales:

*“ADMINISTRACIÓN DESCONCENTRADA DE AUDITORÍA FISCAL DE NUEVO LEÓN No.1. CON SEDE EN MONTERREY, NUEVO LEÓN ADMINISTRACIÓN DESCONCENTRADA DE AUDITORÍA FISCAL DE NUEVO LEÓN No.2. CON SEDE EN GUADALUPE, NUEVO LEÓN ADMINISTRACIÓN DESCONCENTRADA DE AUDITORÍA FISCAL DE NUEVO LEÓN No.3. CON SEDE EN SAN PEDRO GARZA GARCÍA, NUEVO LEÓN” (sic).*

En atención a lo señalado en su requerimiento de información consistente en:

*Cuál es el número de contribuyentes registrados en su base de datos que tributan en el padrón del estado de Nuevo León hasta la fecha mayo del 2016.*

Se le informa que al 31 de mayo de 2016, se encontraban activos en el Registro Federal de Contribuyentes 3,069,691 contribuyentes, cuyo domicilio fiscal se encontraba adscrito al estado de Nuevo León

En cuanto a *¿Cuántos contribuyentes tributan en el régimen general de ley de las personas morales en Nuevo León? ¿Cuántos contribuyentes tributan en el régimen de actividad empresarial régimen general de las personas físicas en Nuevo León?*.

Se envía el número de contribuyentes activos al 31 de mayo de 2016, cuyo domicilio fiscal se encontraba adscrito al estado de Nuevo León y que tributaban en el Régimen de las personas físicas con actividades empresariales y profesionales o en el Régimen general de Ley personas morales. Las cifras se agrupan por tipo de régimen.

Régimen	Contribuyentes
Régimen de las personas físicas con actividades empresariales y profesionales	185,664
Régimen general de Ley personas morales	109,693

Lo anterior, tiene su fundamento legal en los artículos 132 y 135 de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LFTAIP).

**Atentamente**

Paseo de la Reforma Norte No. 10, Piso 17 (Torre Caballito), Col. Tabacalera, Deleg. Cuauhtémoc, C.P. 06030, Ciudad de México,  
Teléfono 12031000, extensión 44066, sat.gob.mx youtube.com/satmx twitter.com/satmx

### **Administrador Central de Operación de Padrones**

*"Se establece como información confidencial y bajo resguardo el nombre del servidor público con fundamento en el art. 113, fracción II de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, en relación con el art. 41, último párrafo de la Ley Federal para la Prevención e Identificación de Operaciones con Recursos de Procedencia Ilícita, por tratarse de un dato reservado."*

**14. Escrito de petición de información pública a la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente delegación Nuevo León. Información de Valoración Económica-Recaudativa según los acuerdos conclusivos firmados, suscritos y ratificados según los ejercicios 2014, 2015 y 2016.**



Plataforma Nacional de Transparencia



22/09/2016 09:41:17 AM

## Solicitud de Información

Número de Folio	0063200015816
<b>Datos PNT:</b>	
Usuario	DALLOCK86
<b>Solicitante:</b>	
Nombre o Razón Social	DANIEL GARZA DE LA VEGA
<b>Representante:</b>	
Domicilio	Calle ESMERALDA, No. 229 Colonia Pedregal de Lindavista C.P. 67112, GUADALUPE, Nuevo León, México
<b>Unidad de enlace:</b>	
Dependencia o entidad	PROCURADURÍA DE LA DEFENSA DEL CONTRIBUYENTE (PRODECON)

"Este acuse contiene sus datos personales por lo que deberá resguardarse en su lugar según para evitar su divulgación y el uso no autorizado por usted."

Para efecto del cómputo del plazo establecido en el artículo 132 (en el caso de solicitudes de acceso a la información pública) y 24 (para las solicitudes de acceso a datos personales) de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública se ha recibido su solicitud con fecha 22 de septiembre de 2016.

Al haber enviado su solicitud por medio electrónico, acepta que las notificaciones y resoluciones que se formulan en atención a la misma, se pondrán a su disposición en los plazos establecidos en la Ley referida, en esta página, misma que se obliga a consultar para dar seguimiento a su solicitud. En el caso de acceso a datos personales se expedirán copias simples o certificadas. La entrega de éstos se hará en el domicilio de la Unidad de Transparencia del solicitante mediante correo certificado con notificación.

El seguimiento a su solicitud podrá realizarlo, mediante el número de folio que se indica en este acuse, en la página de internet con dirección:

<http://www.plataformadetransparencia.org.mx>

Si por alguna falla técnica del sistema, no pudiera abrir las notificaciones y resoluciones que se pongan a su disposición en esta página, deberá informarlo a la unidad de transparencia de la dependencia o entidad a la que solicitó información en un plazo de 3 días hábiles, a fin de que se le notifique por otro medio.

Plazo de respuesta a la solicitud de acceso a información pública:

Conforme se establece en los artículos 132 y 136 de la Ley referida, los tiempos de respuesta o posibles notificaciones referentes a su solicitud, son los siguientes:

Respuesta a la solicitud, indicando la forma y medio en que se pondrá a su disposición la información, así como en su caso, el costo:	20 días hábiles	(20/10/2016)
Notificación en caso de que la información solicitada no sea de competencia de la dependencia o entidad:	3 días hábiles	(27/09/2016)
Requerimiento para proporcionar elementos adicionales o corregir información que permitan localizar la información solicitada:	5 días hábiles	(29/09/2016)
Notificación de ampliación de plazo para dar atención a la solicitud:	20 días hábiles	(20/10/2016)
Respuesta a la solicitud, en caso de que haya recibido notificación de ampliación de plazo:	30 días hábiles	(04/11/2016)
Acceso o envío de información una vez que indique el medio y forma de entrega y de tener costo, una vez efectuado el pago:	30 días hábiles	

Conforme se establece en el artículo 24 la Ley referida, los tiempos de respuesta o posibles notificaciones referentes a su solicitud de acceso a datos personales, son los siguientes:

Respuesta a la solicitud, indicando la forma y medio en que se pondrá a su disposición los datos personales, así como en su caso, el costo.	10 días hábiles	(06/10/2016)
Requerimiento para proporcionar elementos adicionales o corregir información que permitan localizar los datos solicitados.	10 días hábiles	(06/10/2016)
Acceso o envío de información una vez que indique el medio y forma de entrega- y de tener costo, una vez efectuado el pago.	10 días hábiles	



1. Las solicitudes recibidas después de las 18:00 horas de un día hábil o en un día inhábil, se dan por recibidas al día hábil siguiente.
2. La solicitud deberá enviarse a la unidad de transparencia competente, iniciándose el proceso de solicitud y los plazos de respuesta.
3. Este requerimiento interrumpirá el plazo de respuesta.
4. El solicitante deberá acreditar su identidad para recibir los datos personales con credencial de elector, cartilla del servicio militar, cédula profesional o pasaporte. La entrega de dichos datos se hará en la Unidad de Transparencia (si decide recogerlos personalmente) o le serán enviados por medio de correo certificado con notificación. Si desea nombrar a un representante legal para que reciba sus datos, dicho representante deberá acudir directamente a la Unidad de Transparencia para acreditar tal representación y recibir los datos personales.
5. La reproducción de los datos personales solicitados, únicamente podrá ser en copias simples (sin costo) o en copias certificadas (con costo). En caso de que usted haya realizado una nueva solicitud respecto del mismo sistema de datos personales en un periodo menor a doce meses a partir de la última solicitud, las copias simples generarán un costo.



Plataforma Nacional de Transparencia



22/09/2016 09:41:17 AM

## Solicitud de Información

Número de Folio: 0063200013816

### Descripción de la solicitud:

#### Datos del solicitante

Nombre: DANIEL  
Primer Apellido: GARZA  
Segundo Apellido: DE LA VEGA

#### Domicilio (para recibir notificaciones)

Calle: ESMERALDA  
Número Exterior: 229  
Número Interior:  
Colonia: Pedregal de Lindavista  
Entidad Federativa: Nuevo León  
Delegación o Municipio: GUADALUPE  
Código Postal: 67112  
Teléfono:  
Correo electrónico: ralf.diazralf@gmail.com

#### Datos adicionales del solicitante para fines estadísticos:

Sexo: Masculino  
Fecha de Nacimiento: 04/04/1986  
Ocupación: Ámbito Académico - Profesor e Investigador  
Otra Ocupación:  
Nivel Educativo: Maestría  
Otro Nivel Educativo:  
Derecho de Acceso: Comerciales en medios de comunicación  
Otro Derecho de Acceso:  
Lengua Indígena:  
Entidad:  
Municipio o Localidad:  
Medio Recepción:  
Formato de Acceso:  
Pueblo Indígena:  
Nacionalidad:  
Medidas de Accesibilidad:



**Solicitud de información a**

Dependencia o entidad:

PROCURADURÍA DE LA DEFENSA DEL CONTRIBUYENTE

Modalidad en la que se prefiere se le otorgue acceso a la información, de estar disponible en dicho medio

(PRODECON)

Modalidad de entrega:

Entrega por Internet en la PNT

**Descripción clara de la solicitud de información:**

De los acuerdos conclusivos suscritos y ratificados en el ejercicio 2014 en la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente delegación Nuevo León. ¿Cuál fue la cantidad monetaria efectivamente recaudada por el Servicio de Administración Tributaria para dicho ejercicio con respecto a la suscripción y ratificación de los acuerdos conclusivos en dicho periodo? Así como, ¿Cuántos de esos acuerdos conclusivos suscritos y ratificados en el ejercicio 2014 fueron aplicados a la figura de la condonación del 100% por ser el primer acuerdo conclusivo suscrito por el contribuyente en su caso? De los acuerdos conclusivos suscritos y ratificados en el ejercicio 2015 en la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente delegación Nuevo León. ¿Cuál fue la cantidad monetaria efectivamente recaudada por el Servicio de Administración Tributaria para dicho ejercicio con respecto a la suscripción y ratificación de los acuerdos conclusivos en dicho periodo? Así como, ¿Cuántos de esos acuerdos conclusivos suscritos y ratificados en el ejercicio 2015 fueron aplicados a la figura de la condonación del 100% por ser el primer acuerdo conclusivo suscrito por el contribuyente en su caso? De los acuerdos conclusivos suscritos y ratificados de lo que va del ejercicio 2016 en la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente delegación Nuevo León. ¿Cuál fue la cantidad monetaria efectivamente recaudada por el Servicio de Administración Tributaria para dicho ejercicio con respecto a la suscripción y ratificación de los acuerdos conclusivos en dicho periodo? Así como, ¿Cuántos de esos acuerdos conclusivos suscritos y ratificados de lo que va el ejercicio 2016 fueron aplicados a la figura de la condonación del 100% por ser el primer acuerdo conclusivo suscrito por el contribuyente en su caso?

**Otros datos para su localización:**

PRODECON Delegación Nuevo León

Archivo de la descripción recibido con código:

Autenticidad de la información:

e5f967ab6a4226e9a218d09af2f21390

Autenticidad del acuse:

b8e0f1625f9fd62164b442b62c702b

Se recomienda conservar el presente acuse para fines informativos y aclaraciones.

**15. Escrito de contestación de petición de información pública a la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente delegación Nuevo León. Información de Valoración Económica-Recaudativa según los acuerdos conclusivos firmados, suscritos y ratificados según los ejercicios 2014, 2015 y 2016.**

UNIDAD DE TRANSPARENCIA  
Oficio No. PRODECON/SG/DGAJ/DCN/347/2016  
Expediente: PRODECON/UE/138/2016  
Número de Solicitud: 0063200013816

ASUNTO: Respuesta a solicitud de Acceso a la Información.

Ciudad de México, a 19 de octubre del 2016.

Distinguido Solicitante:  
Presente.

En atención a su solicitud de información con número de folio 0063200013816, con pedimento de entrega preferente a través de internet (PNT), en la que solicitó:

*"De los acuerdos conclusivos suscritos y ratificados en el ejercicio 2014 en la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente delegación Nuevo León. ¿Cuál fue la cantidad monetaria efectivamente recaudada por el Servicio de Administración Tributaria para dicho ejercicio con respecto a la suscripción y ratificación de los acuerdos conclusivos en dicho periodo? Así como, ¿Cuántos de esos acuerdos conclusivos suscritos y ratificados en el ejercicio 2014 fueron aplicados a la figura de la condonación del 100% por ser el primer acuerdo conclusivo suscrito por el contribuyente en su caso? De los acuerdos conclusivos suscritos y ratificados en el ejercicio 2015 en la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente delegación Nuevo León. ¿Cuál fue la cantidad monetaria efectivamente recaudada por el Servicio de Administración Tributaria para dicho ejercicio con respecto a la suscripción y ratificación de los acuerdos conclusivos en dicho periodo? Así como, ¿Cuántos de esos acuerdos conclusivos suscritos y ratificados en el ejercicio 2015 fueron aplicados a la figura de la condonación del 100% por ser el primer acuerdo conclusivo suscrito por el contribuyente en su caso? De los acuerdos conclusivos suscritos y ratificados de lo que va del ejercicio 2016 en la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente delegación Nuevo León. ¿Cuál fue la cantidad monetaria efectivamente recaudada por el Servicio de Administración Tributaria para dicho ejercicio con respecto a la suscripción y ratificación de los acuerdos conclusivos en dicho periodo? Así como, ¿Cuántos de esos acuerdos conclusivos suscritos y ratificados de lo que va el ejercicio 2016 fueron aplicados a la*

*figura de la condonación del 100% por ser el primer acuerdo conclusivo  
suscrito por el contribuyente en su caso?  
Otros datos para facilitar su localización  
PRODECON Delegación Nuevo León."*

(Cit)

Al respecto me permito manifestarle con fundamento en artículos 3 fracción IV, 45 fracciones II, IV, XII, 127, 129, 130, 131, 132 y 133 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, así como los artículos 61 fracciones II, IV y V, 128, 130, 132 y 135 de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, su solicitud fue turnada a la Delegación del Estado de Nuevo León de la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente, misma que dio respuesta mediante oficio sin número, de fecha 13 de octubre de 2016. (Se anexa constancia).

Asimismo, de conformidad con lo establecido en los artículos 142 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública y los artículos 147 de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, en caso de considerar que la información entregada es incompleta o no corresponde a la información requerida en su solicitud, me permito hacer de su conocimiento que cuenta con la posibilidad de interponer el recurso de revisión ante esta Unidad de Transparencia o ante el Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales (INAI) dentro de los 15 días hábiles siguientes a la fecha de notificación del presente.

Sin otro particular, hago propicia la ocasión para enviarle un cordial saludo,

Atentamente

Lic. Luz María Zamora Cue  
Directora Consultiva y de Normatividad  
y Encargada de la Unidad de Transparencia

En ausencia del Director General de Asuntos Jurídicos,  
con fundamento en lo previsto por los artículos 14, fracción  
II, y 45, fracción XIX del Estatuto Orgánico de la  
Procuraduría de la Defensa del Contribuyente.

FJG/lt/haag

Av. Insurgentes Sur 954  
Col. Insurgentes San Ángel  
Delegación Benito Juárez  
Ciudad de México, C.P. 06700  
Tel. (55) 5600  
www.prodecon.gob.mx



Lic. Luz María Zamora Cue  
Directora Consultiva y de Normatividad  
Insurgentes Sur, número 954, Colonia Insurgentes San Borja,  
Delegación Benito Juárez, Ciudad de México, C.P. 03100  
**PRESENTE.**

A través de la presente comunicación, me permito dar contestación a la solicitud 0063200013816 requerida mediante oficio PRODECON/SG/DGAU/DCN/299/2016 de fecha 22 de septiembre del presente año. Se procede a dar respuesta en los términos siguientes:

	AÑOS		
	2014	2015	2016
CANTIDAD MONETARIA RECAUDADA POR EL SAT, RESPECTO A LA SUSCRIPCIÓN Y RATIFICACIÓN DE LOS ACUERDOS CONCLUSIVOS	\$45,936,950.84	\$13,460,946.62	\$7,514,822.00
NÚMERO DE ACUERDOS CONCLUSIVOS SUSCRITOS Y RATIFICADOS APLICADOS A LA FIGURA DE LA CONDONACIÓN DEL 100% POR SER EL PRIMER ACUERDO CONCLUSIVO SUSCRITO POR EL CONTRIBUYENTE	7	2	11

Sin más por el momento aprovecho la ocasión para enviarle un cordial saludo.

Monterrey Nuevo León, 13 de octubre de 2016

ROBERTO A. JUANRO PÉREZ DÍAZ

Delegado en Nuevo León de la Procuraduría  
de la Defensa del Contribuyente

C.c.p. Lic. Guillermo Ignacio González Aylla.- Secretario General.- Para su superior conocimiento